

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Región de Antofagasta

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

1. Índice de Contenidos

	Página
2. Resumen Ejecutivo	3
3. Introducción	4
4. Desarrollo	5
5. Descripción de la Actividad	6
6. Resultado del Trabajo	8
6.1. Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes	8
6.2. Evaluación Final	10
7. Conclusiones Finales	11
8. Anexos	12

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

2. Resumen Ejecutivo

Los principales resultados relacionados con el objetivo de realizar la Cuenta Pública Participativa Gestión 2013 de la Dirección Regional de Sernac Antofagasta, visibilizan la asistencia a esta actividad de los distintos actores que han venido trabajando en materias de participación ciudadana en la región, a través de los Foros Regionales de Consumo y conformando posteriormente el Consejo Consultivo. Se puede destacar las participación activa de las asociaciones de consumidores APAC, ACAM y de El Loa, también de la Agrupación de No Videntes de Antofagasta, junto a Servicios Públicos y otras entidades relacionadas. El total de participantes en la actividad fue de **23 personas** sin contar a los 05 funcionarios de Sernac Antofagasta.

La exposición del Director Regional se realizó en el Auditorium de la Biblioteca Regional de Antofagasta, donde se entregaron antecedentes, estadísticas e información relevante de las distintas líneas de trabajo y productos del Sernac Antofagasta durante el año 2013. Posteriormente se inició el proceso de consultas de los asistentes, las que fueron respondidas en su totalidad por el Director Regional. Tales preguntas decían relación con nuevas facultades y recursos para cumplir con su misión de proteger a los consumidores, que tendrá Sernac en relación al proyecto de ley enviado al Congreso para fortalecer sus funciones; cobros indebidos de seguros a adultos mayores; capacitaciones a no videntes en materias de consumo, entre otras temáticas.

La Dirección Regional calificó como positiva esta primera experiencia de Cuenta Pública Participativa desde la visión regional, como así también los asistentes a ésta. La ventana abierta durante la actividad para premiar a las asociaciones de consumidores y agrupación de no videntes constituye una práctica a repetir cuando corresponda en instancias similares.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

3. Introducción

En el contexto de las instancias de participación y diálogo social en materias de consumo, y como objetivo para el año 2014, la Dirección Regional de Antofagasta entrega su primera Cuenta Pública Participativa con alcance de la Gestión 2013, enfocada a informar sobre los principales resultados de dicho año en sus distintas líneas de trabajo y productos, tales como educación, información, protección y participación ciudadana, entre otras temáticas. La dinámica de la actividad contempla la exposición de la Cuenta por parte del Director Regional, quien abre un espacio de diálogo con los asistentes de los sectores de la sociedad civil, Servicios Públicos y otros, para responder a sus consultas sobre lo expuesto o bien nuevos tópicos relacionados con los derechos de los consumidores/as regionales.

En dicho evento también se premia con galvanos de reconocimiento, por su constante labor en materia de derechos de los consumidores/as y participación ciudadana, a los representantes de las asociaciones de consumidores de la región y a la Agrupación de No Videntes de Antofagasta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

4. Desarrollo:

Ciudad	Antofagasta		
Lugar	Auditórium de la Biblioteca Regional		
Fecha	18 de marzo del 2014		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	--	1) Asociación de consumidores APAC (02 asistentes)	1) IPS- Chileatiende (02 asistentes)
	---	2) Asociación de consumidores ACAM (07 asistentes)	2) Superintendencia de Servicios Sanitario (01 asistente)
	--	3) Agrupación de No Videntes de Antofagasta (01 asistente)	3) Superintendencia de Salud (01 asistente)
	--	4) ANEF regional (04 asistentes)	4) Policía de Investigaciones de Chile (01 asistente)
	--	5) Público en general (02 asistentes)	5) Corte de Apelaciones (01 asistente)
	--	--	6) Liceo Marta Narea (01 asistente)
	--	--	7) Sernac (05 asistentes)

Total asistentes	28	Mujeres	17
		Hombres	11

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

5. Descripción de la actividad

La actividad se da por iniciada a las 15.30 hrs. en punto, en el Auditorium facilitado para la ocasión por la Biblioteca Regional de Antofagasta, con la correspondiente bienvenida a los asistentes por parte del Director Regional, sr. Marcelo Miranda.

Luego y como una forma de reconocer el trabajo y la colaboración que las Asociaciones de Consumidores y otras organizaciones de la sociedad civil desarrollan en pos de la difusión y defensa de los derechos de los consumidores, la Dirección Regional entregó galvanos de reconocimiento a sus presidentes. Las instituciones premiadas a través de sus presidentes fueron:

- a) Presidenta de Asociación de Protección al Consumidor ACAM el Adulto Mayor, doña Sara Quinchel
- b) Presidente de Asociación de Protección al Consumidor APAC, don Héctor Poblete.
- c) Presidente de la Agrupación de Ciegos y Disminuidos Visuales de Antofagasta. Don Mario Alfaro.
- c) Presidenta de Asociación de Protección al Consumidor de El Loa, Marcela Cutipa, la que por motivos personales no pudo asistir.

En forma posterior, el Director Regional procede a realizar la entrega de la Cuenta Pública Participativa Gestión año 2013.

En las diapositivas de la presentación, el expositor informa a los asistentes cuales son los resultados de la gestión en las distintas líneas de trabajo de la Dirección Regional, como así también los del nivel nacional en forma macro. El público asistente logra interiorizarse de los productos que Sernac tiene a su disposición como consumidores/as y de los avances logrados ya sea en materias de educación, protección, información, participación ciudadana, entre otras temáticas durante el año 2013.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Una vez concluida la exposición, el Director Regional recuerda a los asistentes que en sus carpetas, entregadas al inicio de la actividad, encontrarán una encuesta la cual deben completar y entregar al final del evento, para de esa manera responder a sus inquietudes a través de un informe que elaborará la institución sobre la gestión del Sernac.

A continuación se abre la instancia de revisión institucional para el diálogo participativo, por lo que la metodología consiste en que el Director Regional invita a los asistentes a pedir la palabra y realizar sus preguntas a la autoridad, y así iniciar una conversación sobre los principales resultados presentados.

Para finalizar la actividad, el Director Regional agradece, a nombre de Sernac, la participación de cada uno de los asistentes en la Cuenta Pública Participativa Gestión 2013 de la Dirección Regional de Sernac Antofagasta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

6. Resultados del trabajo

6.1. Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

Una vez abierta la instancia para las preguntas de los asistentes durante la presentación de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional, éstas fueron las principales interrogantes efectuadas:

a) Realizada por representante de AdC ACAM: “Nos hemos percatado que en créditos en grandes tiendas, a los adultos mayores les están incluyendo seguros de cesantía, ¿Por dicha práctica, en qué forma el Sernac puede intervenir para evitar estos cobros y tomar las acciones que correspondan?”

Respuesta del Director Regional: Permanente y frecuentemente Sernac está monitoreando todos los mercados con el fin de detectar malas prácticas de parte de algunos proveedores, y con ello iniciar las acciones que la Ley de Protección al Consumidor dispone para defender a los consumidores de los eventuales abusos que pudieran suscitarse, por eso es importantísimo que los consumidores cada vez que sienten vulnerados en sus derechos , interpongan sus reclamos y hagan sus consultas porque es una de las formas que Sernac tiene para conocer que situaciones están ocurriendo en los mercados , sobre todos si afecta a los adultos mayores. En el caso particular, durante el 2013 revisamos de una gran cantidad de contratos de empresa de retail, telefonía, etc., y en aquellos que detectamos que se estaban realizando cobros indebidos se les exigió que los eliminaran y aquellos que no lo hicieron fueron denunciados en tribunales.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

b) Pregunta desde representante de AdC APAC: “Relativo a la reciente derogación del reglamento sobre Manifestación Expresa de la Aceptación del Consumidor en Contratos de Adhesión de Productos y Servicios Financieros, ¿Cuáles serán las nuevas facultades y recursos para cumplir con su misión de proteger a los consumidores, que tendrá Sernac en relación al proyecto de ley enviado al Congreso para fortalecer sus funciones?”.

Respuesta del Director Regional: En el mismo sentido de la derogación de dicho DFL, dentro de las primeras 100 medidas de los 50 primeros días del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, está contemplado enviar al congreso un proyecto de Ley que busca entregar atribuciones fiscalizadoras a Sernac, además de permitirle dictar normas específicas como también imponer multas administrativas con el fin de mejorar sustancialmente la protección de los derechos de los consumidores.

c) Intervención de representante de la Agrupación de No Videntes de Antofagasta. “Con respecto al trabajo que nuestra agrupación viene desarrollando con el Sernac Regional desde hace unos años, ¿En el año 2014 se tienen consideradas más charlas de la Ley del Consumidor para realizar a nuestra agrupación?”

Respuesta del Director Regional: Con el fin de continuar con el trabajo que hemos desarrollado con la agrupación de no videntes, este año se tiene prevista una serie de actividades educativas presenciales (charlas informativas) como de difusión (actividades en terreno) que nos permitirá incluir a este grupo de la población que a veces no es muy considerada en el quehacer de la sociedad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Se releva, que todas las preguntas en vivo efectuadas por los asistentes, fueron respondidas en el mismo momento por el Director Regional

6.2. Evaluación final.

La Dirección Regional evalúa como positivo el desarrollo de la Cuenta Pública Participativa, así como el nivel de participación de los asistentes.

En cuanto a la convocatoria, asistieron prácticamente el 100% de los actores invitados.

Como en actividades de participación ciudadana anteriores, como Foros o sesiones de Consejos Regionales, se destaca la continuidad de asistencia de las asociaciones de consumidores APAC y ACAM, de la Agrupación de No Videntes de Antofagasta, y en esta oportunidad de representantes de la Asociación Regional de Empleados Fiscales, por el sector de la sociedad civil. La Empresa Eléctrica Elecda S.A. que representa al sector de los proveedores, se excusó de asistir a esta actividad. Los Servicios Públicos participantes fueron el Instituto de Previsión Social (IPS-Chileatiende), Superintendencia de Servicios Sanitarios, Superintendencia de Salud, sumándose también el establecimiento educacional adscrito al Programa Escolar de Educación Financiera como lo es el Instituto Superior de Comercio, más los funcionarios de la Dirección Regional de Sernac y público en general.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

7. Conclusiones finales

Se debe relevar que los actores que han venido participando desde los orígenes de los Foros Regionales de Consumo y que posteriormente formaron parte del Consejo Consultivo en la región, asistieron a esta Cuenta Pública aportando ideas y no sólo consultas, y que este nuevo espacio constituye una muy buena práctica a consolidarse anualmente, ya que permite un cara a cara constructivo con la ciudadanía y sus necesidades como consumidores/as.

Siendo que la evaluación final de la actividad por parte de la Dirección Regional fue calificada como positiva, y por ser la primera vez que un evento de esta naturaleza se realiza, en este año 2013, se tomarán las medidas y acciones correspondientes para la mejora continua en las próximas ediciones de la Cuenta Pública Participativa de Sernac en la Región de Antofagasta. Igualmente se sugiere como mejora a implementar, la asistencia del Director Nacional u otros directivos de Sernac del nivel central para futuras actividades similares.

Antofagasta, 28 marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

8. ANEXOS

-Registros Fotográficos:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

-Aparición en Prensa Local



The screenshot shows a news article on the website soyantofagasta.cl. The article title is "Retail, servicios financieros y telecomunicaciones son los mercados más denunciados en de Antofagasta". The date is 21.03.2014. The article text states that the Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) announced that more than 11 million complaints were presented in the Antofagasta region, representing 3.8% of the national total. The most common categories for complaints are Retail (22.71%), Financial Services (22.54%), and Telecommunications (19.43%). Other categories include Transport (8.17) and Insurance (5.31). The article also mentions that approximately 10,000 consultations were received.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa



soyantofagasta.cl Ciudades Diarios Blogs « Regresar a soychile.cl agendaantofagasta.cl autolocal.com propiedadlocal.com

DEPORTES ESPECTÁCULOS POLICIAL SOCIEDAD POLÍTICA TECNOLOGÍA CULTURA INTERNACIONAL ECONOMÍA VIDEOS

■ Puerto Montt
■ Chiloé

2

f Compartir

Twitter

+1

Comentar

Imprimir

22,54% y 19,43% respectivamente.

Luego le siguen el rubro de transporte con un 8,17 y seguros con un 5,31. Mientras que el 21% restante quedó catalogado en el ítem de "otros".

Este porcentaje de reclamos es parte del 3,8% del promedio nacional, completando así 311 mil 756 denuncias.

En relación a los casos de consultas, llegaron a cerca de 10 mil.

En materia de participación ciudadana, en la región se concretaron tres sesiones del Consejo Consultivo con el propósito de promover el diálogo entre el Estado y la sociedad, para fortalecer la defensa de los consumidores.

Al respecto, el director del Sernac en Antofagasta, Marcelo Miranda aseguró que el servicio efectúa un trabajo en conjunto con la comunidad para defender sus derechos.

"Es un esfuerzo colectivo el trabajo de querer hacer las cosas cada vez mejor, dando el ejemplo a la hora de atender a nuestros ciudadanos, en que cada uno de los funcionarios ha dado todo de sí para tener una sociedad donde la gente se sienta segura al adquirir un producto o servicio", finalizó.

soyantofagasta.cl Me gusta

A 11 587 personas les gusta soyantofagasta.cl.

Recomendaciones

- Renunció al tratamiento contra el cáncer para continuar con su embarazo y murió 7 semanas después de dar a luz | soychile.cl 312 personas recomiendan esto.
- Vecinas de Padre Las Casas perdieron \$ 2 millones en el centro de Temuco | soytemuco.cl 162 personas recomiendan esto.
- Con rock, pachanga y trova darán la bienvenida a los mechones de ULagos en Osorno | soyosorno.cl 1199 personas recomiendan esto.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

-Lista de Asistencia:

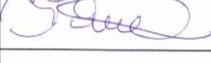
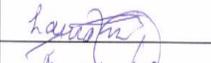
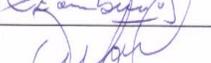
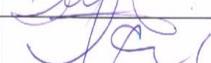
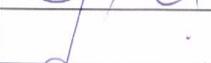
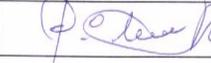
 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>	Versión Nº: 1.0	Estado: Vigente	PAG. 1/1	 <p>BUREAU VERITAS Certification Nº 2478</p>
	Lista de Asistencia			

Lista de Asistencia

Temática: Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013

Fecha: 18 de marzo 2013, Antofagasta

Hora: 15.30 hrs.

	Nombre	Institución	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Roberto Baraza	IPS	66162619	roberto.baraza@chiletelecom.cl	
2	Gloria Quise	Asam Los Polvorines	231512	-	
3	Sara Olivichel	Asam	953177	-	
4	Laura Meléndez	Manos del desierto Asam	329170 9176	manosdeldesierto@hotmail.com	
5	Francisco Díaz	Asam Las Familias	93794541	-	
6	Concepción Zambrano	Asam Las Familias	772015	-	
7	Ignacio Noriega M.	PST	92893809	-	
8	Res. Gloria	Coste Apf.	7652454	-	
9	Patricia B.	Asam	-	-	
10	Patricia B.	Asam Gasmin.	549355	-	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

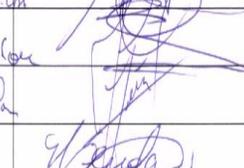
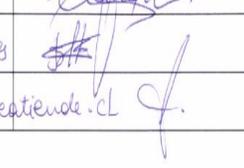
	Versión Nº: 1.0	Estado: Vigente	PAG. 1/1	
Lista de Asistencia				

Lista de Asistencia

Temática: Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013

Fecha: 18 de marzo 2013, Antofagasta

Hora: 15.30 hrs.

	Nombre	Institución	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Fernando Núñez Torg	Univ. MARÍA NARCIZA	94934880	mel2116@latinmail	
2	Angélica Robles Trigo	SISS	2495001	antofagasta@sis.cl	
3	Xavier Poblete	Presidente A.P.A.C	91254824	-	
4	Simón Alonso	Syndic Sales	2221545	-	
5	Ara Figueroa P.	ANEF	99831865	arafigueroa@latinmail.com	
6	Bernardo Salas	ANEF	85884857	bern_salas@latinmail.com	
7	Juan Luis A.	ANEF	80506563	juan.luis.a@latinmail.com	
8	HORTENSIA AVENDAÑO	ANEF	61928568	-	
9	Juan Gonzalo Flores	ANEF	847366483	juanflores@yo.com	
10	Karla Campos S	IPS	93139366	Karla.Campos@chileatiende.cl	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

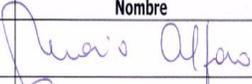
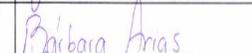
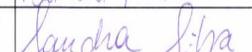
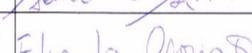
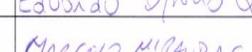
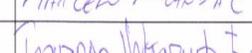
 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile	Versión Nº: 1.0	Estado: Vigente	PAG. 1/1	 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478
Lista de Asistencia				

Lista de Asistencia

Temática: Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013

Fecha: 18 de marzo 2013, Antofagasta

Hora: 15.30 hrs.

Nº	Nombre	Institución	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Diana Alfaro	Df. de Ciegos	67268363	SOL60LPEA143@gmail.com	
2	Priscillo Emigo	- -	88898874	Priscillo_92@hotmail.com	
3	Jessica Miranda	Sernac Antofagasta	2495934	JMiranda@Sernac.cl	
4	Barbara Arias	- - -	57413956	Barbararias09@gmail.com	
5	Sandra Lina	SERNAC	2495934	SsLINA@SERNAC.cl	
6	Eduardo Orsorio	SERNAC	2495934	EORSORIO@SERNAC.cl	
7	MARCELO MICHARDAC	SERNAC	2289212	mmichardac@sernac.cl	
8	Enrique Valenzuela Tapia	SERNAC	2495934	valenzuela@sernac.cl	
9					
10					

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

-Minuta Resumen de contenidos Cuenta Pública Participativa Región de Antofagasta

1. Presentación:

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley Nº 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consiste en que el Director/a Regional de Antofagasta realiza anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel regional y que considerará la participación directa de la ciudadanía.

2. Sobre el Servicio Nacional del Consumidor:

El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

Nuestra misión es la de **informar, educar y proteger** eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la **promoción de una cultura de consumo responsable y participativa** entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

3. Énfasis estratégicos año 2013:

- Generar **cambios estructurales** en los mercados, en la defensa de los consumidores.
- **Disminuir las asimetrías de información** en los mercados.
- **Elevar el estándar de protección** con un enfoque preventivo.
- **Fortalecer su relación con otros organismos** y la sociedad civil.
- **Monitorear permanentemente los mercados.**

4. Balance año 2013:

4.1. En Protección:

En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

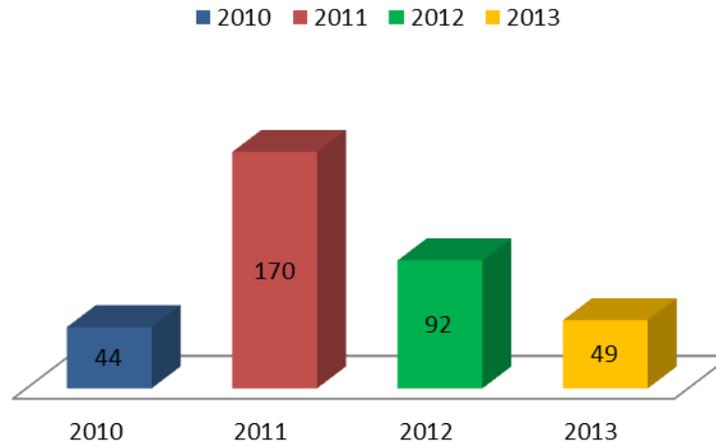
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

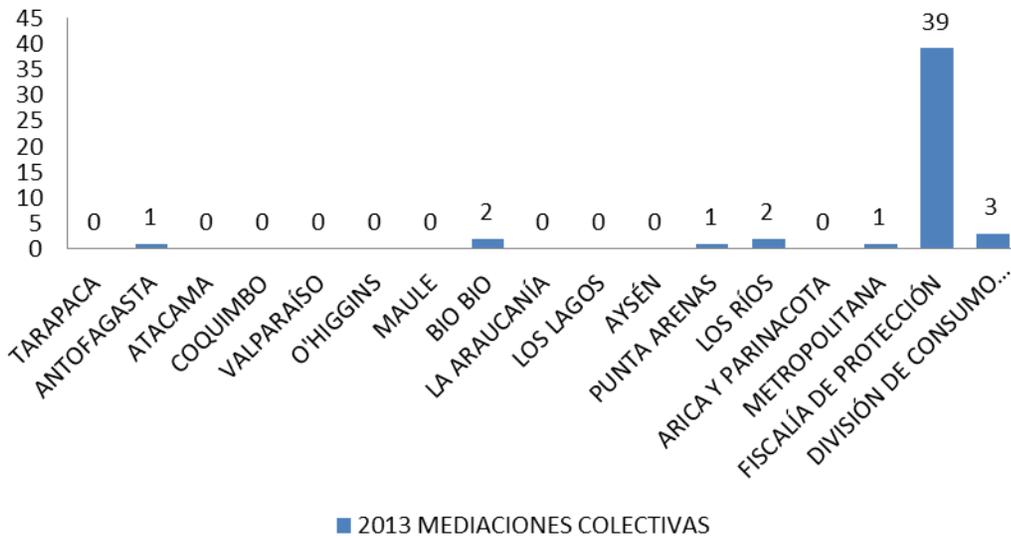
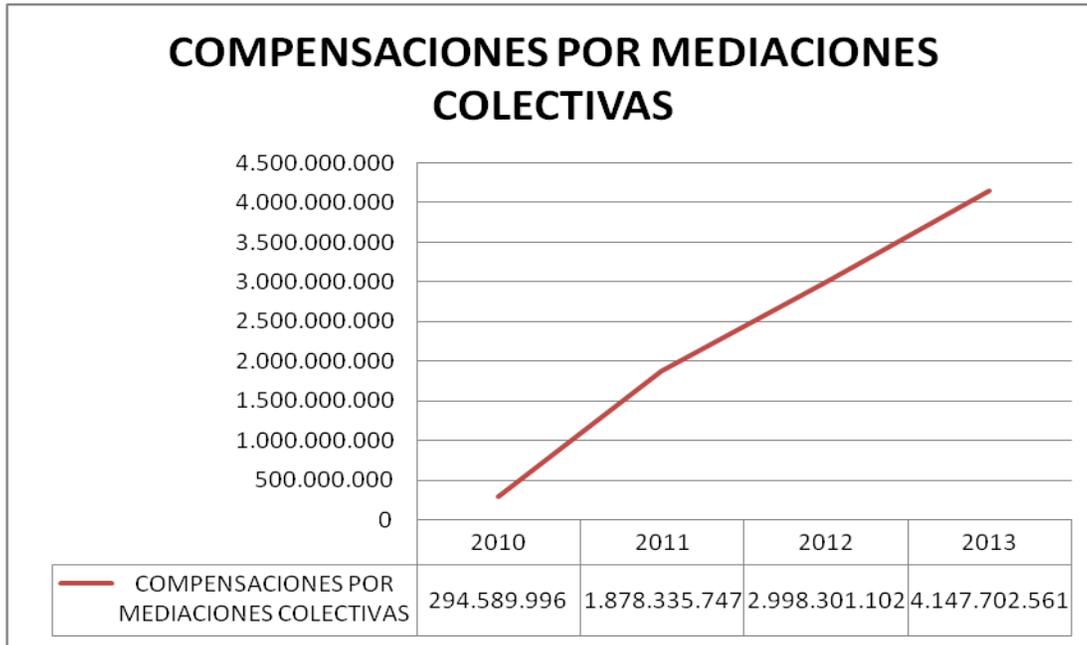
- 311.756 reclamos recibidos en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 11.768 reclamos, esto representa un porcentaje de 3.8 %.
- 481.670 consultas en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 9.119 consultas, esto representa un porcentaje de 1.9%.
- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

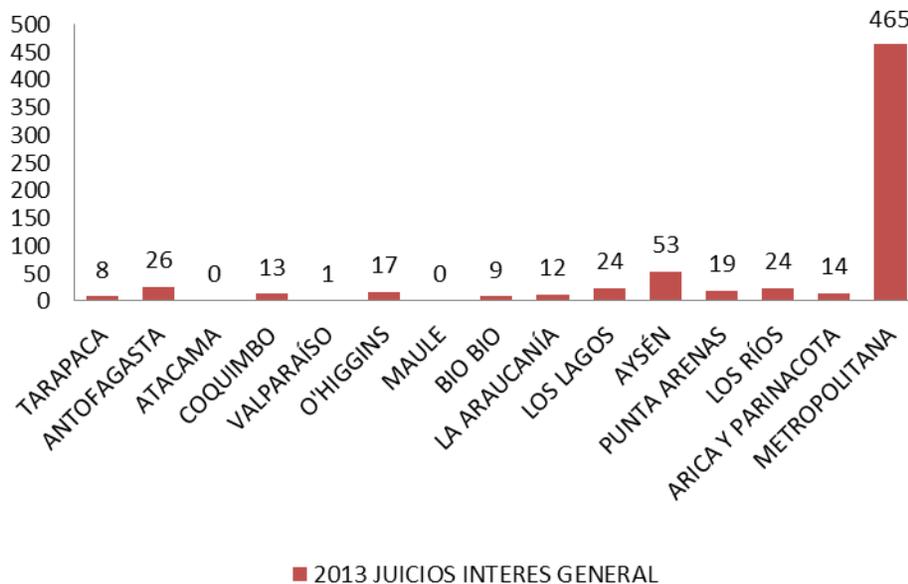
Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

➤ **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013



4.2. En Información:

En el 2013, SERNAC trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

- **Más 2 millones de visitas en www.sernac.cl**, contacto con 300 mil seguidores del twitter @sernac.
- **5 campañas de información** relacionadas con temas de interés ciudadano como: Día del Consumidor, Garantía Legal, Presupuesto Familiar, tarjeta Segura y SERNAC Te protege.
- **Más de un millón de productos impresos** para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.
- **Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno**, junto a la RED Chile Atiende.
- En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las **instituciones líderes en el acceso a la información**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.
- **A nivel regional** se realizaron **sondeos mensuales de precios** de abarrotes, combustibles, farmacias y pan. Además se efectuaron **2 estudios**, uno relativo a la **oferta de buses en la región** y otro relativo a la **oferta hotelera de la ciudad de Antofagasta**
- Notas de prensa con **estadísticas de mercados regionales**.



4.3. En Educación:

- **364 docentes capacitados** en 2013. En la región **se suman 5 nuevos docentes capacitados**.
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. En la región fueron 207.
- **217 participantes** que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".

Sobre Educación Financiera:

- Inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

➤ **En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales** forman parte del Programa de Educación Financiera. En la región se suman 02 establecimientos.

➤ Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

4.4. En Participación Ciudadana:

➤ **\$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**.

➤ **54 proyectos financiados**. 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.

➤ 9 consejos consultivos regionales.

➤ **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").

➤ **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)

➤ **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

➤ El Consejo Consultivo Regional de Consumo sesionó en 3 ocasiones durante el año 2013, integrado por 08 consejeros activos.

4.5. En Seguridad en Consumo:

Realizar acciones en materia de seguridad en el consumo nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.

➤ **Desarrollo de 12 normas técnicas** de seguridad de productos.

➤ **9 estudios** de productos (calidad, seguridad o rotulación), particularmente para fundamentar mejoras en la regulación o diagnósticos al mercado.

➤ **13 talleres a nivel nacional de seguridad de productos**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

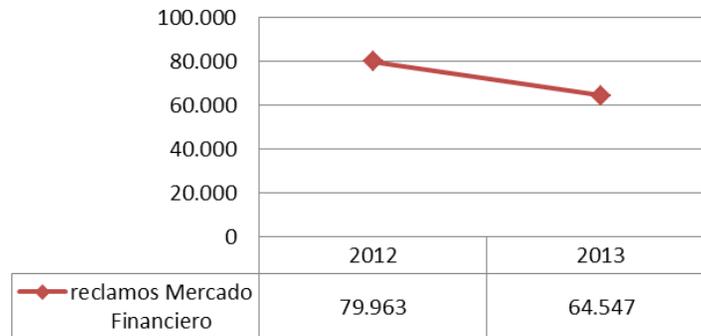
Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

4.6. En Sernac Financiero:

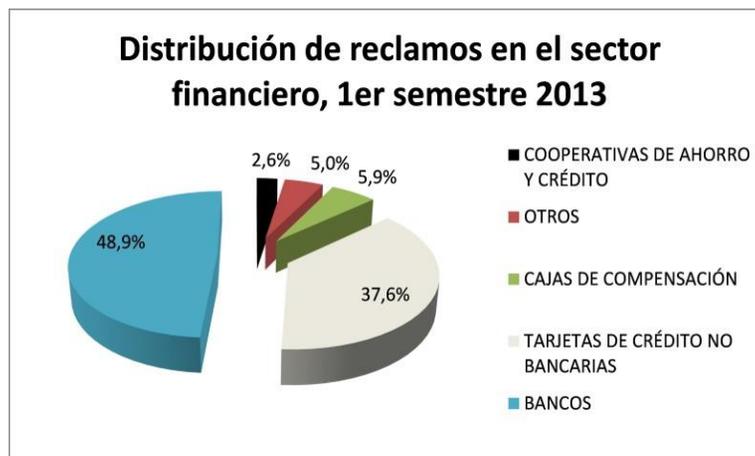
- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.
- En la Región, recibimos 2.685 reclamos en este mercado, lo que representa un 4.2% del total nacional.
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron: cobros improcedentes, dificultades de ejecución del producto o servicio, cobranza extrajudicial y repactaciones, entre otros temas.

En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013

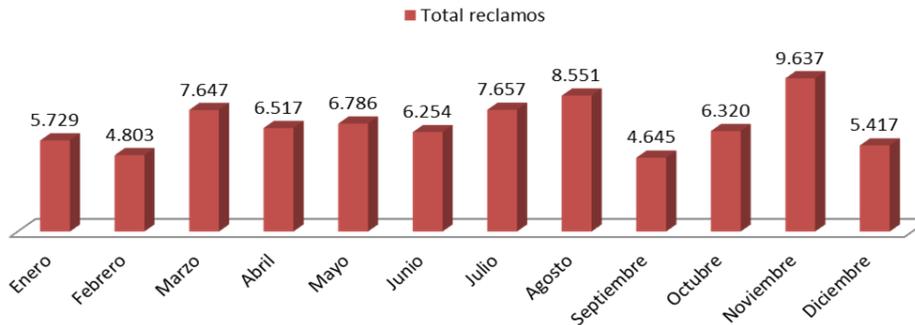


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Total Reclamos Financiero 2013



4.7. Percepción de los/as consumidores/as:

- Cerca de un 50% de los consumidores frente a una empresa que no respeta sus derechos como consumidor, opta por reclamar y no comprar.
- Un 82% de la población siente que SERNAC protege sus derechos.
- Un 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.
- Un 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor en los programas de estudio y /o curricular educacional de Chile.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	28 de marzo 2014	31 de marzo 2014	31 de marzo 2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

