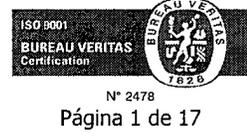




Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 1 de 17

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|--------------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Dirección Regional Metropolitana



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

1. Índice de Contenidos

| | Página |
|---|--------|
| 1. Índice de Contenidos | 2 |
| 2. Resumen Ejecutivo | 3 |
| 3. Introducción | 3 |
| 3.1. Objetivos Generales | 3 |
| 3.2. Objetivos Específicos de la DRM | 3 |
| 4. Desarrollo | 4 |
| 4.1. Aspectos Generales de la Actividad | 4 |
| 5. Descripción de la Actividad | 5 |
| 5.1. Cuenta Pública Participativa: Metodología de Trabajo | 5 |
| 6. Resultados del Trabajo | 6 |
| 6.1. Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes | 6 |
| 6.1.1 Balance de la Cuenta Pública | 7 |
| 6.1.2 Desafíos del Sernac (Dirección Regional Metropolitana) | 8 |
| 6.2. Evaluación Final | 10 |
| 7. Conclusiones Finales | 11 |
| 8. Anexos | 12 |
| Anexo 1: Guía Cuenta Pública Participativa: Mesas de Trabajo | 12 |
| Anexo 2: Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa | 14 |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

2. Resumen Ejecutivo

El presente informe describe el proceso de ejecución de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional Metropolitana (DRM), desde el planteamiento de objetivos, coordinación, implementación y levantamiento de conclusiones; asimismo, se describen los principales comentarios y/o sugerencias de los asistentes y la evaluación de la actividad. Finalmente, se enuncian los aprendizajes y desafíos de esta Dirección luego de realizada la actividad.

3. Introducción

Esta es la primera versión de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional Metropolitana, la cual se estableció a partir de objetivos generales definidos por la División de Organizaciones Sociales y, como Dirección Regional, incorporó objetivos específicos.

Objetivos Generales de la División de Organizaciones Sociales

- Informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas.
- Recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de los órganos de administración del estado.
- Dar respuesta organizada y en plazos oportunos a las inquietudes surgidas en el proceso.

Objetivos Específicos de la DRM

- Generar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre los representantes de las organizaciones de la sociedad civil, asociaciones de consumidores, servicios públicos y empresa privada, en torno a la temática del consumo.
- Recoger, desde las organizaciones de la sociedad civil, asociaciones de consumidores, servicios públicos y representantes de la empresa privada, comentarios/opiniones/aportes sobre el trabajo territorial realizado por la Dirección Regional Metropolitana de Sernac, expuesto en la Cuenta Pública.
- Levantar, desde las organizaciones de la sociedad civil, asociaciones de consumidores, servicios públicos y representantes de la empresa privada, comentarios/opiniones/aportes en relación a los desafíos de la Dirección Regional Metropolitana en el territorio.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

Para el logro de estos objetivos, la actividad se programó de la siguiente forma:

| PROGRAMA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA | |
|---------------------------------------|---|
| 09:00 - 09:30 | Recepción y Acreditación de Participantes |
| 09:30 - 09:35 | Presentación de la Jornada de Trabajo |
| 09:35 - 10:00 | Exposición Cuenta Pública por parte del Director Regional Metropolitano |
| 10:00 - 10:05 | Explicación Metodología de Trabajo "Mesas de Trabajo" |
| 10:05 - 11:20 | Trabajo en Grupos (Coffee Brake incorporado) |
| 11:20 - 11:55 | Plenario de Conclusiones |
| 11:55 - 12:00 | Cierre de la Jornada |

4. Desarrollo:

4.1 Aspectos Generales de la Actividad

La actividad se realizó el día jueves 20 de Marzo, a las 09:00 Hrs., en el Centro de Eventos Circulo Español ubicado en Libertador Bernardo O'Higgins #1550, Santiago Centro.

Esta instancia contó con la asistencia de 41 personas, dentro de las cuales se encontraban tres autoridades de servicios públicos (Director Nacional de la Corporación de Asistencia Judicial, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional de la Discapacidad, Director Regional Chile Atiende, Instituto de Previsión Social y Presidente de la Comisión Defensora Ciudadana), profesionales de servicios públicos (60%), representantes de asociaciones de consumidores y organizaciones de la sociedad civil (20%), y representantes de la empresa privada (20%). De los asistentes, el 40% fueron mujeres, y el 60% hombres.

| | | | |
|-------------------------|----|----------------|----|
| Total asistentes | 41 | Mujeres | 14 |
| | | Hombres | 27 |

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|--------------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Dirección Regional Metropolitana

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

Cuadro Resumen de la Actividad

| | | | |
|--|---|---|---|
| Ciudad | Santiago, Región Metropolitana | | |
| Lugar | Salón Benito Rebolledo, Circulo Español | | |
| Fecha | 20 de Marzo de 2014 | | |
| Instituciones y/u Organizaciones Asistentes | Proveedores | Sociedad Civil | Servicios Públicos |
| | Chilectra | Organización Relfunche | Servicio Nacional de Turismo |
| | BancoEstado | Liga Ciudadana de Consumidores | Chile Atiende |
| | Claro Chile | Comercio Justo | Superintendencia de Valores y Seguros |
| | La Polar | Asociación de Consumidores de Chile ASOCOCHI | Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras |
| | Entel | Asociación de Consumidores ODECU | Municipalidad de Quilicura |
| | Telefónica | Asociación de Consumidores ANADEUS | Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana |
| | | | Justicia Vecinal Ministerio de Justicia |
| | | | Municipalidad de Huechuraba |
| | | | Superintendencia de Seguridad Social |
| | | | Comisión Defensora Ciudadana y de Transparencia |
| | | | Corporación Nacional de Desarrollo Indígena |
| | | | Municipalidad de Buin |
| | | | Servicio Nacional de la Discapacidad |
| | | Municipalidad de la Pintana | |
| | | Superintendencia de Quiebras | |
| | | Municipalidad de Las Condes | |

5. Descripción de la actividad

La Cuenta Pública Participativa de la Región Metropolitana, se realizó el día Jueves 20 de marzo de 2014, de 09:00 a 12:00 Hrs., en el Salón Benito Rebolledo del Circulo Español, ubicado en Santiago Centro.

La actividad se inició con la acreditación de los participantes y la entrega de una carpeta con material de trabajo y la minuta de la Cuenta Pública de la DRM. Luego se les invitó a sentarse en mesas de trabajo previamente definidas, con el fin de que cada mesa sea representativa, esto es, que en cada mesa estuviesen representadas organizaciones de la sociedad civil, empresa privada y servicios públicos.

Una vez conformadas las mesas de trabajo, la jornada se inició con una presentación general de la actividad, para luego pasar a la exposición de la Cuenta Pública, de parte del Director Regional Metropolitano.

Luego se dio inicio al trabajo participativo a través de la metodología "mesas de trabajo", en la cual los participantes del mundo público, privado y de la sociedad civil, comentaron la cuenta pública presentada y plantearon desafíos para la Dirección Regional Metropolitana de Sernac.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|--------------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

En ese intertanto, el Director Nacional, Sr. Ernesto Muñoz, entrego un saludo a los asistentes, destacando que la política del consumidor se construye entre todos.

Finalmente, la jornada se cerró, agradeciendo la asistencia de los invitados, y el nivel de participación de los mismos.

5.1 Cuenta Pública Participativa: Metodología de Trabajo

Dado el carácter participativo de la actividad y el interés de la Dirección Regional Metropolitana por recoger los comentarios, para la actividad participativa de la cuenta pública se optó por la metodología "Mesas de Trabajo", en tanto esta metodología *promueve un proceso de consulta, sobre una necesidad, problema, o tema concreto y sobre este planteamiento los integrantes del grupo aportan posibles soluciones*, objetivo que aporta a los planteados por la Dirección Regional para este evento.

Para llevar a cabo las mesas de trabajo, se creó un instrumento denominado "*Guía Cuenta Pública Participativa*"¹, el cual se entregó a los moderadores que guiarían el trabajo de cada mesa, con el fin de dirigir y mediar el trabajo en grupo. Esta guía divide el trabajo en tres etapas: Introducción, Balance General de la Cuenta Pública, y Reflexión de los Desafíos de la Dirección Regional Metropolitana de Sernac.

Una vez implementados los tres momentos del trabajo grupal, cada grupo o mesa de trabajo expuso a los demás grupos, las principales ideas y comentarios respecto de la Cuenta Pública expuesta y de los desafíos del Sernac.

Para finalizar la actividad, se realizó un cierre de la misma, agradeciendo la presencia de los asistentes.

6. Resultados del trabajo

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

Dado que la metodología de esta cuenta pública dio pie al diálogo entre los participantes, el trabajo desarrollado generó comentarios y opiniones respecto de dos puntos: Balance de la Cuenta Pública de la Dirección Regional Metropolitana, y Desafíos para el Sernac en la Región.

¹ Se adjunta con el presente Informe

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

6.1.1 Balance de la Cuenta Pública²

En relación a este punto, se les pregunto a los asistentes sus opiniones y comentarios respecto de la Cuenta Pública, frente a lo cual se identificaron los siguientes temas comunes:

Los datos presentados en la Cuenta Pública fueron difíciles de incorporar por los asistentes, dado que para ellos fueron datos entregados sin un contexto o detalle que facilitara su comprensión; así, datos como "cantidad de reclamos", "juicios favorables", "mercados reclamados" y "mediaciones colectivas", se cuestionan a partir de los siguientes comentarios y/o reflexiones:

- ✓ Se plantea el número de reclamos como un logro; sin embargo los reclamos debieran tender a disminuirse, dado que las empresas debiesen mejorar sus prácticas comerciales.
- ✓ Se indica a qué mercados corresponden mayoritariamente estos reclamos, sin embargo, no se entrega información respecto al tipo de reclamo.
- ✓ No se entrega información respecto de la satisfacción de los consumidores respecto de la gestión de su reclamo.
- ✓ Se menciona el porcentaje de los mercados más reclamados, sin embargo no se hace la distinción entre proveedores, lo que genera una mala imagen frente a los consumidores de todas las empresas relativas a los mercados más reclamados.
- ✓ No se entrega información acabada de los reclamos, casos resueltos, derivados a juzgados de policía local y sus resultados.
- ✓ Cuando se mencionan los juicios favorables, no se detalla la conformidad de los consumidores respecto a estos resultados
- ✓ No se diferencian los juicios por materia, con el fin de tener información más cualitativa. Asimismo, no se destacan juicios colectivos regionales, en función a materias más reclamadas y resultados.
- ✓ Respecto de las mediaciones, surge la interrogante del significado del aumento disminución de las mismas, es decir, hacia donde debería tender este dato.
- ✓ Falta de perspectiva regional en la entrega de los datos. Muchos datos a nivel nacional de los que la Región Metropolitana no participa.

² Dado el formato Power Point de la Cuenta Pública entregado por DCE, la Cuenta Pública entregaba mucha información a nivel nacional, por lo que fue imposible focalizar las opiniones sólo en la gestión de la DRM.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

- ✓ La cuenta pública habla más de datos (cantidad), más que de los avances logrados o satisfacción de los consumidores (calidad).

En general, respecto de la información entregada en la cuenta pública, los asistentes estimaron que los datos entregados requerían mayor detalle y contexto para ser comprendidos y analizados, en síntesis, la transparencia de la información.

Respecto a las acciones que realiza la Dirección Regional Metropolitana, los asistentes si bien valoran las actividades que se realizan, al mismo tiempo señalan un bajo conocimiento de productos tales como el programa de educación financiera y las plataformas Sernac Atiende en Municipios. También señalan que hay baja presencia en el área rural y poca visibilidad de la Dirección Regional Metropolitana.

Frente a lo planteado por los participantes, la Dirección Regional Metropolitana se compromete considerar estos comentarios, mejorando su gestión a nivel territorial.

6.1.2 Desafíos del Sernac (Dirección Regional Metropolitana)³

En relación a los desafíos de la Dirección Regional Metropolitana del Sernac, los asistentes compartieron opiniones y reflexiones, los cuales se agruparon en 6 temas:

- *Información y Comunicación al Consumidor*

De acuerdo a este punto, los participantes mencionaron que Sernac debe mejorar sus canales de comunicación con el consumidor a la hora de entregar información respecto al detalle de la gestión del reclamo.

Particularmente y respecto de la promoción de productos, se plantea la necesidad de más material de difusión, y la realización de campañas en colaboración con otros servicios públicos y/o empresas, con el fin de visibilizar aún más la labor de Sernac.

- *Relación Sernac y otros organismos relativos al consumo (empresas, servicios públicos, asociaciones)*

Otro de los desafíos del Sernac, y de la Dirección Regional Metropolitana en particular, tiene relación con la relación que se establece con proveedores, servicios públicos, organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores.

Respecto de la relación con los otros servicios públicos, los asistentes plantean que ésta debe fortalecerse, tanto en la coordinación respecto de temas que administran en común, cómo en la homogeneización de la atención a público, dado que los funcionarios que atienden reclamos de consumo en otros servicios públicos requieren de constante formación o actualización de temas respecto de los reclamos.

³ Dado el formato Power Point de la Cuenta Pública entregado por DCE, la Cuenta Pública entregaba mucha información a nivel nacional, por lo que fue imposible focalizar las opiniones sólo en la gestión de la DRM

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

En relación a lo anterior, se requiere ampliar la red de atención al consumidor, ya sea estableciendo más convenios con otros servicios públicos, o potenciando los que ya existen a través de charlas, formación y creación de instancias de diálogo de temáticas en conjunto.

Por otra parte, desde los proveedores también se plantea la necesidad de crear canales de comunicación entre la empresa y Sernac, esto ya que cada vez las empresas cuentan con más competencias e interés de querer resolver las solicitudes de los consumidores de la forma más eficaz y, a veces, la gestión de Sernac obstaculiza una solución rápida desde la empresa; en este sentido, se plantea generar una alianza constante y permanente entre Sernac y los proveedores, con el fin de poder establecer convenios efectivos, manejar la misma información y entregar mejores soluciones a los consumidores.

Desde las asociaciones de consumidores se plantea la necesidad de ser parte de la red de protección al consumidor, con el fin de mantener constante contacto con los servicios públicos que son parte de la red, y poder difundir su trabajo en las ferias de consumo. Al mismo tiempo, plantean la necesidad de establecer instancias de dialogo con las empresas, en pos de generar mejores servicios para el consumidor.

En conclusión, tanto empresas como asociaciones de consumidores y organismos de la sociedad civil, plantean la necesidad de generar instancias de diálogo y conversación constante para mejorar la atención al consumidor.

- *Cobertura Red de Atención: Plataformas*

Otro de los puntos recalcados en las mesas de trabajo, tiene que ver con el potenciar a las plataformas Sernac Atiende en los municipios, ya sea desde la ampliación de la cobertura a otros Municipios, como en la formación de los ejecutivos. Al mismo tiempo, se releva la importancia de hacer más visible este producto, tanto en los consumidores como en los servicios públicos, con el fin de empoderar estas instancias de atención de público.

- *Presencia y Visibilidad Regional*

En todas las mesas se comentó la necesidad de ampliar la presencia regional de Sernac, particularmente en el sector rural. Tanto los representantes de las asociaciones, como proveedores y servicios públicos señalaron que uno de los desafíos de Sernac es acercarse más a la comunidad, tanto en plazas ciudadanas, como en la ampliación sectorial (incorporación de los sectores rurales o más alejados).

También se propone mayor participación regional, a partir de la creación de instancias que incorporen actores claves de la región en materias de consumo.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

- *Estrategia Educativa*

En materia de educación, los asistentes señalaron tener poco conocimiento de los productos educativos que Sernac desarrolla tanto en la comunidad, como en las escuelas; en este sentido, se plantea en primer lugar visibilizar la acción de Sernac en materias de educación, ampliando la cobertura de sus programas y:

- ✓ Educar en relación a deberes y obligaciones de los consumidores, además de en derechos.
- ✓ Diversificar los temas de charlas (RSE y Comercio Justo), y la entrega de charlas a proveedores (incorporar a pequeños, medianos y grandes)
- ✓ Generar instrumentos de medición para evaluar la RSE en las empresas, en relación a la atención del consumidor.
- ✓ Fortalecer los programas de educación actualmente en curso, y relevar la importancia de la educación financiera

- *A nivel Central: Modificación a la Ley y Sello Sernac*

Respecto de lineamientos centrales de Sernac, se mencionó la necesidad de darle más atribuciones al Sernac y hubo cuestionamiento del Sello Sernac, en el sentido de la poca efectividad del mismo y el bajo interés de las empresas por obtenerlo.

Frente a lo planteado por los participantes, la Dirección Regional Metropolitana se compromete considerar estos comentarios, mejorando su gestión a nivel territorial.

6.2. Evaluación final.

La Cuenta Pública Participativa fue muy bien evaluada, tanto por los coordinadores de la misma, así también como por los invitados, opinión que se reflejó en la "*Encuesta de Satisfacción Espacios de Participación Ciudadana*", la que fue contestada por el 85% de los asistentes.

Desde la coordinación de la Dirección Regional Metropolitana, la evaluación fue positiva, tanto en lo logístico, como en el cumplimiento de los objetivos de la misma. En relación a lo operativo, se cumplieron los horarios, el lugar de realización fue pertinente y los servicios de alimentación fueron los adecuados; por otra parte, la metodología de la actividad fue valorada por los asistentes, lo que se detalla más adelante, y cumplió su objetivo de levantar información que, como Dirección Regional, esperábamos identificar.

Por otra parte, los asistentes evaluaron de manera positiva la jornada, opiniones que fueron expresadas verbalmente y por escrito, a partir de la encuesta de satisfacción; esta encuesta fue respondida por un 35 participantes (85%), de los cuales 32 le asignaron a esta jornada notas entre 6 y 7.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

Dentro de los aspectos más valorados se encuentran: utilidad de realizar cuentas públicas (69,7%) y diversidad de los asistentes (61,8%). El aspecto peor evaluado fue la falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Dentro de los comentarios finales, uno de los más recurrentes fue la valoración de la actividad como una instancia de conversación entre organizaciones de la sociedad civil, servicios públicos y empresa privada, instancia que no se da regularmente así como también se consideró positivamente la diversidad y participación de los asistentes. Se apreció claramente en los asistentes, el interés de participar en más actividades de este tipo.

7. Conclusiones finales

A modo de conclusión, se destaca lo positivo de esta primera experiencia de Cuenta Pública Participativa, tanto por la alta asistencia, la diversidad de los asistentes y la alta participación de los invitados; sin embargo, hay aspectos a mejorar para las próximas actividades de este tipo, entre las que se destacan:

- Mejorar el instrumento de presentación de información de la Cuenta Pública (Power Point). Este formato está estructurado en función de temas de interés interno y no para los externos; en este sentido, es una herramienta que debe modificarse, considerando el desarrollo de datos cualitativos dentro de un contexto claro y la realidad de la región y el público al cual se está entregando la información.
- Otro de los desafíos está en incorporar más representantes de empresas y organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores, entre otros. Si bien esta cuenta pública tuvo una alta asistencia, podrían haber estado representados más proveedores, mundo académico y más organizaciones de ciudadanos; esta vez, la mayoría de los invitados pertenecían al mundo público.

Dado el éxito de la actividad, surgió la necesidad, desde todas las entidades representadas, de seguir realizando actividades de este tipo, ya que fue una instancia muy provechosa para generar ideas y, sobre todo, para establecer redes entre los servicios públicos, empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Santiago, 10 de Abril de 2014



Juan Carlos Luengo Pérez
Director Regional (S) Metropolitano

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

ANEXOS

1. GUÍA TRABAJO CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Aspectos Generales

- ✓ Se trabajará en 5 grupos de 8 a 10 personas.
- ✓ Cada grupo tendrá un moderador y/o facilitador que será un funcionario de la Dirección Regional Metropolitana de Sernac. Este facilitador se comprometerá a integrar a otros participantes, a orientar los aportes y hacer un seguimiento del impacto y la validez de las soluciones aportadas

I. Introducción

El facilitador da la bienvenida, se presenta e invita a los participantes a presentarse en forma muy breve; luego, explica el objetivo del taller y la metodología de trabajo, invitando a todos a expresarse libremente y a respetar las diferencias: El objetivo de este trabajo es levantar opiniones y visiones respecto de la labor de Sernac, particularmente la Dirección Regional Metropolitana, evidenciada en la cuenta pública, además de identificar los principales desafíos que tiene el servicio, en la Región Metropolitana.

El grupo elige un secretario para registrar los acuerdos. Estos registros deben ser entregados al moderador al finalizar el trabajo.

II. Balance general de la Cuenta Pública.

El facilitador invita a los participantes a opinar sobre la Cuenta Pública en general.

Después de la primera ronda, el facilitador invita al grupo a deliberar sobre las visiones de consenso. Finalmente, el grupo selecciona dos o tres ideas fuerza como máximo, que de mejor forma expresen sus consensos o acuerdos. El secretario las registra.

III. Reflexión sobre de los próximos desafíos de SERNAC

El facilitador introduce brevemente las ideas fuerza de la Cuenta Pública identificadas por el grupo, e intenciona la relación con los desafíos en la acción del Sernac en la Región Metropolitana (por ejemplo, si dentro de los comentarios de la cuenta pública surge la idea de que el Sernac no abarca tal o cual tema, esta brecha identificada se puede vincular a acciones de mejora que proponga el grupo).

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitana (S) |



Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

Para abrir la conversación, el facilitador puede señalar las siguientes ideas:

- a. Desafíos en el rol Sernac DRM en su relación con consumidores, empresas, organizaciones de la sociedad civil, servicios públicos y comunidad en general.
- b. Desafíos en la creación de una cultura de derechos del consumidor, desde la empresa, el estado y los consumidores en general (por ejemplo, identificar que ideas proponen el grupo en relación a cómo se puede avanzar desde la compensación de daños a consumidores hacia el cambio en la forma en que la empresa se relaciona con los consumidores)
- c. Desafíos en los campos de acción de la DRM de Sernac en el territorio (acciones, intervenciones que pudiesen desarrollar en tal o cual tema y/o con tal o cual grupo)

Los integrantes del grupo dan sus opiniones respecto a estos temas. Después que todos han dado su opinión, el facilitador invita al grupo a deliberar sobre las visiones de consenso.

El grupo selecciona las dos o tres ideas fuerza que mejor expresen sus consensos o acuerdos. El secretario las redacta en un papel Kraft. El grupo elige a su expositor.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

2. LISTA DE ASISTENCIA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA



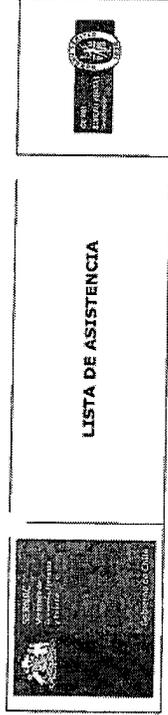
| ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD | | |
|------------------------------|--|--|
| ACTIVIDAD | CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA DIRECCIÓN REGIÓN METROPOLITANA DEL SERNAC | |
| FECHA | 20 DE MARZO DE 2014 | HORA 09 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰ |

| N° | Nombre y Apellido | Institución | Contacto | Firma |
|-----|---------------------------|-----------------|------------------------------------|-------|
| 1. | PONCIANO CATRIN CONTRERAS | ORG. DEL FUNCHE | PONCIANO CATRIN MAIL.COM | |
| 2. | MARCO CRISTIAN BARRIENDEZ | VIC. CIUDADANA | MARCO CRISTIAN BARRIENDEZ MAIL.COM | |
| 3. | FELIPE ASAGA PARRA | SERNATUR | LORETO CAMPOS | |
| 4. | SEBASTIÁN GONZALEZ PARRA | SEMANA | SEBASTIÁN GONZALEZ | |
| 5. | CLAUDIO FELIPE COSTA | CHILLECTRA | CZC CHILLECTRA | |
| 6. | RODRIGO BIELA JUAN | CHILCENTRO | RODRIGO BIELA MAIL.COM | |
| 7. | ANDRÉS COLLAZO LUCENA | L.P. Ciudadana | andrescollazo@gmail.com | |
| 8. | FERNANDO PEREZ JIMENEZ | S.V. | FERNANDO PEREZ JIMENEZ | |
| 9. | JUAN CARLOS HERNANDEZ | BANESTADO | JUAN CARLOS HERNANDEZ | |
| 10. | TIHAIN ESPANA | BANCOESTADO | TIECANA@BANCOESTADO | |

Dirección Regional Metropolitana

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| Fecha | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa



| N° | Nombre y Apellido | Institución | Contacto | Firma |
|-----|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------|
| 11. | ANACARMA Sabinos Joly | SVS | msalinas@svs.cl | [Firma] |
| 12. | Alicia Garcia Doran | SVS | AGARCIA@SVS.CL | [Firma] |
| 13. | MIRIAM CADIS UREA | CLAO Chile | miriam@claochile.cl | [Firma] |
| 14. | ANITA SILVA ALFARO VERA | LA PALAZA | asilva@palaza.cl | [Firma] |
| 15. | Sergio Wymont S.M | Comercio Justo | gerardo@comerciojusto.cl | [Firma] |
| 16. | ALEXANDRO SIMON BERGAS | SBIIF | ASIMONE@SBIIF.CL | [Firma] |
| 17. | VICTOR MARRINER LA CANA | Municipalidad de Providencia | v.marriner@providencia.cl | [Firma] |
| 18. | Hugo Armando Henarez | Asociación | asociacion@guine.cl | [Firma] |
| 19. | Paola FERRER LANTOJA | ASOCIACIÓN | kyferrera@guine.cl | [Firma] |
| 20. | Rosa María Espinoza | ASOCIACIÓN | rosa@guine.cl | [Firma] |
| 21. | RAUL PALLIKUS A. | CAJ METRO | RPAILLIKUS@CAJMETRO.CL | [Firma] |
| 22. | Vicente POOL | ENTEL | vpool@entel.cl | [Firma] |
| 23. | Florencia Diana PARCOS | JUSUSTANIA-NIUCH | FLORENCIA@JUSUSTANIA.NIUCH | [Firma] |
| 24. | KARIN OSOQUEZ | INNOVACIONES TECNOLÓGICAS | osokez@innovacionestecnologica.cl | [Firma] |
| 25. | SEBASTIAN OSOQUEZ | OTECU | SOSQUEZ@OTECU.CL | [Firma] |

Dirección Regional Metropolitana

| Elaboración | Revisión | Aprobación |
|--|--|---|
| 07.04.2014 Encargada de Educación y Participación Ciudadana | 09.04.2014 Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | 10.04.2014 Director Regional Metropolitano (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa

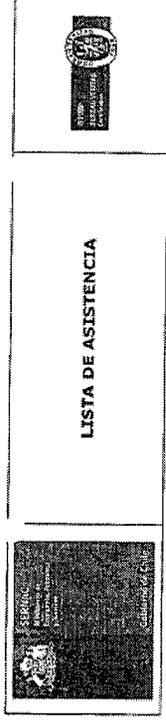


| N° | Nombre y Apellido | Institución | Contacto | Firma |
|-----|-----------------------------|----------------------|----------------------------|---------|
| 26. | Yolanda Espina | Telefonía | Yolanda.espin@regionm.cl | [Firma] |
| 27. | Juan Andres Henríquez | Telefonía | juanahenr@regionm.cl | [Firma] |
| 28. | Diana Cortés | Chico Chile | diana@chicochile.cl | [Firma] |
| 29. | Monica Durán | Chico Chile | monica@chicochile.cl | [Firma] |
| 30. | Sandra Carrasco De los Rios | SUSO | Sandra.Carrasco@sus.cl | [Firma] |
| 31. | Rodrigo Mora | COC / SERAPES | rodri.mora@serapes.cl | [Firma] |
| 32. | Juan Lopez Humeral | Comodi | juanlopez@comodi.cl | [Firma] |
| 33. | Carlos Infante Espinoza | Municipalidades Bías | carlosinfante@biases.cl | [Firma] |
| 34. | Rafaela Guzmán T. | TINSS | rafaela@tinss.cl | [Firma] |
| 35. | William Martínez | Sonoris | william@sonoris.cl | [Firma] |
| 36. | Alicia Barrera | La Piedad | alicia@lapiedad.cl | [Firma] |
| 37. | Alicia Barrera | LA Piedad | alicia@lapiedad.cl | [Firma] |
| 38. | Carolina Veloso C. | Super Quilicura | carolina@superquilicura.cl | [Firma] |
| 39. | Ricardo Muñoz | Super Quilicura | ricardo@superquilicura.cl | [Firma] |
| 40. | Fabián Fernández B | AMADIS | Fabián@amadis.cl | [Firma] |

Dirección Regional Metropolitana

| Fecha | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|------------|--|------------------------|-------------------------------------|
| 07.04.2014 | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |

Informe de Ejecución De Cuenta Pública Participativa



LISTA DE ASISTENCIA

| Nº | Nombre y Apellido | Institución | Contacto | Firma |
|-----|---------------------|----------------|---------------------|---------|
| 41. | Edna Ojeda Aguilera | D. Los Cuadros | capax@loscuadros.cl | [Firma] |
| 42. | | | | |
| 43. | | | | |
| 44. | | | | |
| 45. | | | | |
| 46. | | | | |
| 47. | | | | |
| 48. | | | | |
| 49. | | | | |
| 50. | | | | |
| 51. | | | | |
| 52. | | | | |
| 53. | | | | |
| 54. | | | | |

Dirección Regional Metropolitana

| Fecha | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|--|--|-------------------------------------|
| | 07.04.2014 | 09.04.2014 | 10.04.2014 |
| Cargo | Encargada de Educación y Participación Ciudadana | Encargada de Sistema Integral de Atención a Usuarios | Director Regional Metropolitano (S) |