



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478  
Página 1 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

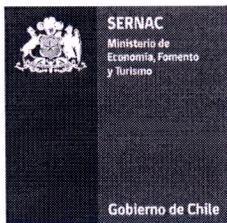
---

# Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Región de Los Lagos

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos





Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478  
Página 2 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

### 1. Índice de Contenidos

Resumen Ejecutivo.....	3
Introducción.....	4
Desarrollo.....	4
Descripción de la actividad.....	6
Resultados del trabajo.....	6
Conclusiones finales.....	7
Anexos.....	8

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 3 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

### 2. Resumen Ejecutivo

La Cuenta Pública Participativa fue realizada en dos etapas: Osorno y Puerto Montt, debido al compromiso de acercarnos a la comunidad en sus lugares de residencia o trabajo.

En los encuentros participaron consumidores, SSPP, dirigentes vecinales y de las AdC, y se destacó el compromiso del Servicio con la comunidad, en especial los sectores o comunidades más vulnerables.

En los encuentros participaron 20 personas ajenas a SERNAC, además de 7 funcionarios de SERNAC.

Se realizaron algunas consultas, en especial asociadas a los mercados financieros y de servicios básicos y se solicitó que Sernac se despliegue territorialmente en las 30 comunas con mayor frecuencia.

Se adjunta la PPT con los datos expuestos en la CPP, donde se detallan los reclamos y consultas 2013, así como las demás tareas realizadas en los ámbitos de la protección, educación, participación ciudadana, seguridad y estudios.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 4 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

### 3. Introducción

La Cuenta Pública participativa (consagrada en la ley 20.500) es una modalidad de participación ciudadana que tiene por objetivo informar a la comunidad sobre las acciones realizadas por SERNAC en el período anterior y analizar junto a los asistentes las materias que más les preocupan y que creen deben ser parte de la gestión de SERNAC.

En ese contexto, la Dirección Regional de Los Lagos optó por efectuar dos actividades complementarias que, para todos los efectos, se consideró como una sola CPP, ya que obedeció a un problema geográfico y a la dificultad del traslado entre provincias. En esta ocasión la CPP incluyó a Puerto Montt y Osorno, quedando Chiloé pendiente para la próxima actividad.

En estos encuentros se contó con la participación de representantes de organizaciones vecinales, otros SSPP integrantes de la Red de Protección al Consumidor y dirigentes de las AdC de cada comuna.

La materia expuesta fue la gestión 2013 del SERNAC y la labor de análisis se centró en revisar los temas que resultan más relevantes a los asistentes.

### 4. Desarrollo:

<b>Ciudad</b>	Puerto Montt y Osorno		
<b>Lugar</b>	Sala de Reuniones de la Cámara Chilena de la Construcción en Puerto Montt y Centro Comunitario de Francke en Osorno		
<b>Fecha</b>	18 de marzo y 31 de marzo de 2014		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b> [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la Cuenta Pública y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	<b>Servicios Funerarios (1)</b>	<b>AdC Cider (2)</b>	<b>Dirección Regional SEC (3)</b>
		<b>AdC ACO (2)</b>	<b>Oficina Provincial SEC (1)</b>
		<b>Union Comunal del Adulto Mayor (1)</b>	<b>SERNAC (7)</b>
	<b>Club del Adulto Mayor (4)</b>		

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

**Dirección Regional de Los Lagos**





Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 5 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

éstos]		JVV Nueva esperanza (5)	
		Union Comunal JJVV (1)	

Total asistentes	20	Mujeres	8
		Hombres	12

### 5. Descripción de la actividad

La CPP se desplegó en dos momentos: el martes 18 de marzo, entre las 17:30 y 19:30 hrs y el lunes 31 de marzo entre las 18:30 y 20:30 hrs.

En ambas ocasiones se hizo una breve exposición sobre las tareas desarrolladas utilizando como apoyo la presentación en PPT e impresa, para dedicar luego el mayor tiempo a revisar los temas que eran de interés para los asistentes. En esta acción se contó con el apoyo directo de la Superintendencia de Electricidad considerando que se analizó –en especial en Osorno- los conflictos latentes con servicios básicos.

En Puerto Montt, en cambio, las consultas y sugerencias apuntaron al mercado financiero y a los reclamos asociados a cajas de compensación.

Como consta en la PPT adjunta, se informó a los asistentes cual era el mercado más reclamado y, por parte de la AdC ACO se destacó la dificultad de generar participación ciudadana en la región.

Cada uno de los temas expuestos fue registrado, existiendo un compromiso por parte de SERNAC de poner énfasis respecto de los temas señalados en las actividades de educación y difusión 2014.

### 6. Resultados del trabajo

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

Los principales resultados de la actividad realizada son los siguientes:

En el ámbito de los reclamos financieros se solicitó a SERNAC que realizara acciones educativas y judiciales en el ámbito de los créditos de cajas de compensación. Se valoró el compromiso de SERNAC y se solicitó apoyo para la prevención de conflictos en esta materia. Ello, considerando la vulnerabilidad de los adultos mayores y personas con dificultades en la lectoescritura.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478  
Página 6 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

En el ámbito de los servicios básicos se analizó y destacó la mediación masiva realizada hace unos años, donde se compensó a los consumidores con casi mil millones de pesos. En ese marco se resaltó la gestión de colaboración entre SEC y SERNAC, aprovechando los dirigentes vecinales de exponer los conflictos que tienen con la empresa eléctrica.

En cuanto a educación e información no hubo mayores comentarios ni consultas, pero se destacó por parte de los asistentes la cercanía de los funcionarios de la DR con la comunidad y la capacidad de dar respuesta a sus solicitudes en general.

Respecto de estudios, no existieron consultas específicas, si bien se señaló que los estudios nacionales no tienen repercusión local, por lo que estimaron que era necesario focalizarse con criterios geográficos

Cabe señalar que se indicó que si bien el internet es cada vez más masivo, existe la costumbre de acudir a las oficinas por lo que se solicitó dar más atención a este aspecto de la relación con los consumidores, en especial los adultos mayores.

No quedaron preguntas ni temas sin responder.

### 6.2. Evaluación final.

El desarrollo de la actividad en su conjunto permitió ver que las miradas sobre los aspectos que se consideran relevantes en SERNAC son diferentes según la comuna y las actividades de los consumidores. Los adultos mayores buscan protección; las AdC solicitan independencia y respaldo; y los consumidores en general tienden a dar mayor relevancia a aquellos temas que les afectan personalmente.

En ese contexto, la gestión de SERNAC fue valorada y no se cuestionó ni puso en duda ninguno de los antecedentes entregados en el PPT, pero se reiteró por parte de los asistentes la dificultad de ejercer un rol de protección, especialmente en el ámbito judicial, dado que es físicamente imposible estar presente siempre en las 30 comunas.

## 7. Conclusiones finales

Dado la fecha establecida para estas actividades, resultó complejo contar con la presencia de los SSPP, sin embargo, se valoró el compromiso del equipo SEC tanto en Osorno como en Puerto Montt.

Esta instancia permitió ser un momento de análisis y revisión, en especial de aquellos aspectos que no son conocidos públicamente, tales como los relacionados con estudios de productos, educación formal y usos de la página web de SERNAC y Sernac Financiero.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 7 de 8

## Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Se aprovechó además de dar respuesta inmediata a las consultas de consumo, lo que fue valorado por los asistentes, permitiendo que el dialogo fuera fluido y se dieran los espacios para demostrar la característica más valorada de SERNAC: la capacidad de escuchar, acoger y dar respuesta .

Puerto Montt, 2 de abril de 2014

  
Sebastián Fernández Estay  
Director Regional  
Región de Los Lagos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	02.04.2014	02.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo	Director Regional	Director Regional

Dirección Regional de Los Lagos