

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Región de La Araucanía**

<b>Ciudad</b>	TEMUCO		
<b>Lugar</b>	Salón de Exposiciones de la Dirección de extensión y Formación Continua de la Universidad de la Frontera de Temuco.		
<b>Fecha</b>	29 de mayo de 2015		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	1 Cámara de Comercio Detallista de Temuco	1 Club Adulto Mayor Amanecer	
		1 Junta de Vecinos Las Quilas de Temuco	
		1 Corporación Pensionados de Chile – Copenchi	
		1 Consejo Regional del Adulto Mayor	
		1 Comité Adelanto Villa Cataluña de Temuco	
		2 Comité de Seguridad Pública Amigos del 89.	
		1 Club de Adultos Mayores La Amistad	
		2 Junta de vecinos Villa Florencia de Temuco	
		1 Junta de Vecinos Villa Los Naranjos de Temuco.	

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

		2 Club de Adultos Mayores Esperanza para una Vida Nueva	
		1 Colegio de Profesores de Temuco	
		1 MDS	
		1 Inzecat	
		1 Club de Adultos Mayores EMPAR	
		1 Temuco Sustentable	
		4 Particulares Sociedad Civil	

<b>Total asistentes</b>	23	<b>Mujeres</b>	12
		<b>Hombres</b>	11

**Desarrollo de la actividad**

La cuenta Pública Participativa de la labor realizada durante el año 2014 de la Dirección Regional de La Araucanía, se llevo a efecto a partir de las 11:15 horas del día viernes 29 de mayo de 2015, en el Salón de Exposiciones de la Dirección de extensión y Formación Continua de la Universidad de la Frontera de Temuco, ubicada en calle Arturo Prat Nº 321 de la ciudad de Temuco. La actividad se desarrolló en tres momentos a saber:

Saludo inicial y bienvenida a los asistentes por parte del Director Regional (PT), don Edgardo Lovera Riquelme, y exhibición del video de la Cuenta Pública Nacional del SERNAC.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

Presentación en formato power point de la Cuenta pública Participativa Regional por parte del Director Regional (PT), don Edgardo Lovera Riquelme.

Trabajo en grupos (3) por parte de los asistentes, en base a tres preguntas guías:

1.- ¿Qué aspectos de los mostrados en la Cuenta Pública que acaba de presenciar, destacaría como los más relevantes?

2.- Cuales son las expectativas que tienen respecto del nuevo SERNAC que se discute en el Parlamento para dotarlo de más y mejores atribuciones?, y

3.- ¿En qué mercado o rubro le parece que SERNAC debería concentrar sus acciones en el presente año?.

El resultado de las conclusiones de cada uno de los grupos fue socializado a la asamblea por un integrante de cada grupo.

Para el desarrollo del trabajo de grupos, actuaron como facilitadores funcionarios de la Dirección Regional de la Araucanía.

### **Resultados del trabajo**

#### **Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:**

##### **Grupo 1:**

Los integrantes del grupo ante la pregunta Nº 1, ¿Qué aspectos de los mostrados en la Cuenta Pública que acaba de presenciar, destacaría como los más relevantes?, consensuaron en primer término que destacaban el acercamiento a la comunidad a través del programa “SERNAC Móvil” y el fomento al ahorro y Fondo Concursable para asociaciones de Consumidores.

Respecto de la pregunta Nº 2, ¿Cuales son las expectativas que tienen respecto del nuevo SERNAC que se discute en el Parlamento para dotarlo de más y mejores atribuciones?, señalaron que el SERNAC sea más autónomo, siendo capaz de fiscalizar, resolver y sancionar en un mismo proceso las infracciones y malas prácticas.

Finalmente, ante la interrogante Nº 3, ¿En qué mercado o rubro le parece que SERNAC debería concentrar sus acciones en el presente año?, coincidieron por unanimidad, que debe ser el mercado financiero en el cual debe concentrarse el mayor énfasis.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

**Grupo 2:**

Los integrantes del grupo ante la pregunta Nº 1, ¿Qué aspectos de los mostrados en la Cuenta Pública que acaba de presenciar, destacaría como los más relevantes?, destacaron en el siguiente orden de importancia los siguientes aspectos: el tema Educación, luego la accesibilidad al Servicio y sus recursos humanos, los juicios iniciados, y por último el empoderamiento del Servicio a través del Programa SERNAC en tu barrio.

Respecto de la pregunta Nº 2, ¿Cuales son las expectativas que tienen respecto del nuevo SERNAC que se discute en el Parlamento para dotarlo de más y mejores atribuciones?, indicaron esperar que el SERNAC tenga: Más dotación de funcionarios capacitados, Mayor atribución legal, Mayor defensa legal gratuita para los consumidores, que pueda sancionar con multas a las empresas y que genere mayor educación a la sociedad civil.

Por último, sobre la pregunta Nº 3, ¿En qué mercado o rubro le parece que SERNAC debería concentrar sus acciones en el presente año?, concordaron que los dos mercados en que SERNAC debería concentrar sus esfuerzos son los rubros de Servicios Básicos (agua, Energía eléctrica, telefonía), y los servicios financieros incluyendo el retail.

**Grupo 3:**

Los integrantes del grupo frente a la pregunta Nº 1, ¿Qué aspectos de los mostrados en la Cuenta Pública que acaba de presenciar, destacaría como los más relevantes?, relevaron como los aspectos más importantes: La mayor visibilización del Servicio en terreno a través del Programa SERNAC Móvil, y el anuncio de una nueva institucionalidad del SERNAC.

Respecto de la pregunta Nº 2, ¿Cuales son las expectativas que tienen respecto del nuevo SERNAC que se discute en el Parlamento para dotarlo de más y mejores atribuciones?, manifestaron que esperan que el SERNAC siga trabajando en el área educación y ojala se incluya el tema del consumo en la malla curricular; así también como que el SERNAC sea efectivamente un ente fiscalizador y además sancionador de malas prácticas e infracciones por parte de las empresas.

Finalmente, sobre la pregunta Nº 3, ¿En qué mercado o rubro le parece que SERNAC debería concentrar sus acciones en el presente año?, coincidieron en que los mercados o rubros a los que el SERNAC debería focalizarse son: La Banca, el Retail, las Telecomunicaciones, la Salud Privada y el Turismo.

**Evaluación final.**

En términos de planificación y desarrollo de la actividad en sí, esta se llevo a efecto de acuerdo a lo planificado considerando todas y cada una de las acciones señaladas en el instructivo respectivo, y habiéndose remitido 67 invitaciones a la actividad, dirigidas a diferentes actores de la Sociedad

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

\_\_\_\_\_  
Dirección Regional de La Araucanía

Civil, Proveedores, Asociaciones de Consumidores, miembros del Consejo Regional de Consumo, entre otros, la asistencia fue de tan solo 23 invitados (sin considerar los 9 funcionarios del SERNAC), destacando la presencia de representantes de Clubes de Adultos Mayores y Juntas de Vecinos, así como del Colegio de Profesores y Cámara de Comercio Detallista de Temuco, la actividad en si cumplió con el objetivo que en definitiva era dar cuenta a la comunidad del trabajo realizado por SERNAC durante el año 2014 y someterlo a su opinión, escuchando y registrando sus observaciones y sugerencias, las que quedaron plasmadas en el resultado del trabajo de los tres grupos.

**Observaciones.**

Uno de los mayores inconvenientes que se presentaron en la ejecución de la Presente Cuenta Pública participativa fue básicamente el tener que coordinar las instrucciones del nivel Central, respecto de la solicitud expresa del Gobierno Regional, en el sentido de que se instruyo desde Intendencia Regional que ningún Servicio Público realizara su Cuenta Publica antes de la Cuenta Pública integrada del Señor Intendente Regional, lo que obligo a esta Dirección Regional a postergar en poco más de un mes su realización.



**Edgardo Lovera Riquelme**  
**Director Regional (PT)**  
**SERNAC REGION DE LA ARAUCANIA**

**Temuco, 19 de junio de 2015**

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

**Dirección Regional de La Araucanía**

---

ANEXOS.

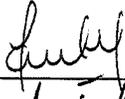
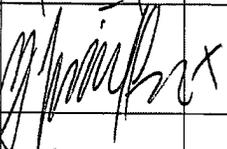
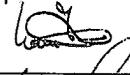
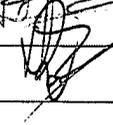
LISTA DE ASISTENCIA CUENTA PÚBLICA.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

██████████  
Dirección Regional de La Araucanía

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
	<b>Lista de asistencia de Cuenta Pública 2014 - Dirección Regional de La Araucanía</b>	

**LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES**

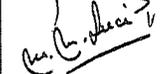
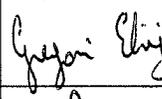
<b>Ejecutor: Dirección Regional de La Araucanía</b>						
Fecha: 29 - 05 - 2015    Hora: (inicio) 11:00 / (Término) 13:00						
Nº	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	MITZY PAREGA.	SOCIEDAD CIVIL	42467853 MITZY.COM@GMAIL.COM			X
2	JOSE SOTENNEZ.	Presidente Club Apolito Mayor. AMANEZOR.	67785819. JOSESOTENNEZ.H@GMAIL.COM		X	
3	MARIA JUAN HUANCA	LA OUILAS	79701042 marijmjuan@gmail.com			X
4	JOSÉ JUAN VARRAS O.	Particular	JLVARRASO@GMAIL.COM		X	
5	AUGUSTO CALANCA R.	COMERCIAL	-		X	
6	JUAN HERNANDEZ.	CONSEJO APO. MVO. Apolito Mayor.	89315190.		X	

Dirección Regional de La Araucanía

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
	<b>Lista de asistencia de Cuenta Pública 2014 - Dirección Regional de La Araucanía</b>	

Nº	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
7	Leidy Leidy Lara Hacias	Comite Asesora Villa Cataluña	leidy.lara2000@gmail.com		X	
8	María Mercedes Laci	Comite Supervisado Público Suizo del 89.	2988148.			X
9	Ana Tolareson.	Club Puro Mayor LA AMISTAD.	734752 AnacelitoAotuaul.com			X
10	Baldomirna Gisellini	S.O.UU. Villa Florencia	99701484			X
11	GREGORIO OCHOA	VILLA LOS NARANJOS	7663 5174		X	
12	Amalia Yaniz	Club adulto mayor esperanza para una vida nueva	81703773			X
<b>HOMBRES: 06</b>		<b>MUJERES: 06</b>		<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>	

Dirección Regional de La Araucanía

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
	<b>Lista de asistencia de Cuenta Pública 2014 - Dirección Regional de La Araucanía</b>	

**LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES**

**Ejecutor: Dirección Regional de La Araucanía**

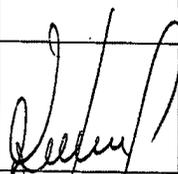
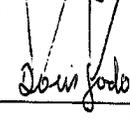
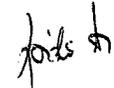
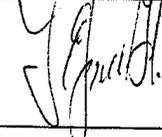
Fecha: 29 - 05 - 2015    Hora: (inicio) 11:00 / (Término) 13:00

Nº	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Roberto Cabezas	Colina Comercio	ec.banco@serud.cl		X	
2	Credito Saavedra M. Tel. de Proj.		credito_s@telnet.com		X	
3	Wan Duleto A.	MDS	imuleto@dsraulboris.cl		X	
4	Roberto Benítez P.	Comité Ases. Pública 'Amigos del 89'	2988148			X
5	José Cruz	Integrit	vzot115@yaho.com		X	
6	DEYONICA CAZASCO	JUV. VILLA FLORENCIA	deyonicas548@yaho.es			X

Dirección Regional de La Araucanía

Dirección Regional de La Araucanía

	Versión: 1.0	Estado: Vigente
	<b>Lista de asistencia de Cuenta Pública 2014 - Dirección Regional de La Araucanía</b>	

Nº	Nombre y apellido asistente	Institución perteneciente	Correo y teléfono	Firma	M	F
7	Alicia Martínez J.	CAM. Ej. Pampa Nueva	82643394			X
8	Doris Godoy	CAM. EMBAE	98693421			X
9	Rodrigo Aedo Nayo	Sociedad Civil	910 31073			X
10	Edith Led Rodriguez	Sociedad Civil	77853177			X
11	Francisco Sepulveda	Temuco sustentable	francisco.h@temuco.cl		X	
12	/	/	/	/		
<b>HOMBRES:</b> 05		<b>MUJERES:</b> 06		<b>TOTAL:</b> 11		

Dirección Regional de La Araucanía

Dirección Regional de La Araucanía



---

## RESUMEN EJECUTIVO CUENTA PÚBLICA

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

# Resumen ejecutivo

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley Nº 20.500  
**Más información en: [www.sernac.cl/cuenta2014](http://www.sernac.cl/cuenta2014).**

## Énfasis 2014

- ♦ Más y mejor protección para los consumidores.
- ♦ Un SERNAC más fuerte, ciudadanos más empoderados.
- ♦ Más cerca de los ciudadanos: SERNAC Móvil
- ♦ Conocer mejor a los consumidores y los mercados: de cara a un país que cambió.

## Proyecto de Ley

♦ El 2 de junio de 2014, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, firmó el proyecto de ley que busca fortalecer la institucionalidad del SERNAC, dotándolo de mayores facultades y recursos para cumplir con su misión de proteger los derechos de los consumidores. Durante el año 2014, el Proyecto estuvo en tramitación en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, tras lo cual se ingresaron indicaciones y se aprobó en particular, terminando el año en la Comisión de Constitución, donde se encuentra actualmente.

## SERNAC Móvil

- ♦ Oficina móvil que permite acercar el Servicio a los consumidores que actualmente viven en comunas rurales o alejadas. En septiembre de 2014 comenzó el piloto, en el cual, 3 móviles, visitaron en sólo 3 meses 86 comunas de 6 regiones: Valparaíso, Bío Bío, Araucanía, Magallanes, Metropolitana y Aysén.

### Conocer mejor a los consumidores y los mercados

- ♦ Matriz de Mercados Relevantes: Se avanzó en definir un listado de mercados prioritarios.
- ♦ De quienes declaran haber escuchado o leído sobre el Proyecto de Ley, el 98,3% dice estar de acuerdo con que se fortalezca el Sernac.

### Ciudadanos informados

- ♦ Se publicaron 124 estudios, informes y/o reportes.
- ♦ Se realizaron 46 alertas de seguridad de productos.
- ♦ Se publicaron 14 boletines financieros.
- ♦ Se lanzaron 6 campañas de difusión e información.

### Educación para el Consumo

- ♦ 402 actividades educativas presenciales.
- ♦ Más de 9 mil personas asistieron a talleres y charlas.
- ♦ 1 curso para proveedores y 21 talleres de seguridad de productos.
- ♦ 2 Cursos de perfeccionamiento docente. (503 profesores)

## Consultas

**438 mil**  
consultas en 2014  
a nivel nacional.

♦ A nivel regional (menos R. Metropolitana) recibimos  
**185.738**  
consultas

## Reclamos

**286 mil**  
reclamos recibidos en 2014  
a nivel nacional.

♦ A nivel regional (menos R. Metropolitana) recibimos  
**136.573**  
reclamos.

### Mercado más reclamados a nivel nacional

• Locales Comerciales	26,1%	• Educación	2,1%
• Telecomunicaciones	22,3%	• Vehículos y Rodados	1,9%
• Financiero	19,1%	• Retail ferretero	1,4%
• Transporte	5,6%	• Entretenimiento	1,4%
• Servicios Básicos	3,6%	• Salud	1,3%
• Seguros	3,4%	• Turismo	1,0%
• Comercio Electrónico	3,0%	• Otros	4,8%
• Inmobiliarias	3,0%		

### Comunidad organizada

- Se realizó:
- ♦ 1 consejo consultivo nacional y 9 a nivel regional.
  - ♦ 1 foro regional de consumo y 6 Conversatorios de consumo con la ciudadanía.
  - ♦ 35 actividades de capacitación para Asociaciones de Consumidores (AdC). Fondo Concursable: benefició a 50 proyectos de 17 AdC.

### Un Servicio de excelencia

- ♦ El SERNAC estuvo entre los 10 servicios públicos finalistas para el Premio Anual de Excelencia Institucional.
- ♦ Mantuvo la Certificación ISO 9001 de todos sus procesos.
- ♦ Se alcanzó un 100% de cumplimiento en los Programas de Mejoramiento de la Gestión, Monitoreo del Desempeño Institucional y Modelo de Gestión de Excelencia.

### Calidad y Seguridad de productos

- ♦ Se fortaleció la coordinación intersectorial con los actores miembros de la Mesa de Seguridad a través de la firma de un acuerdo.
- ♦ Se realizaron 4 mesas regionales: Maule, Tarapacá, Los Lagos y Atacama.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

Dirección Regional de La Araucanía

FOTOGRAFÍAS DE LA ACTIVIDAD.



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

  
 Dirección Regional de La Araucanía



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

  
 Dirección Regional de La Araucanía



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

  
 Dirección Regional de La Araucanía



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

  
 Dirección Regional de La Araucanía



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	12-06-2015	19.06.2015	19.06.2015
<b>Cargo</b>	Soporte Administrativo, DR Temuco	Director Regional (PT), DR Temuco	Director Regional (PT)

  
 Dirección Regional de La Araucanía