

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa de Antofagasta

Ciudad	Antofagasta		
Lugar	Auditórium de la Biblioteca Regional		
Fecha	01 de abril del 2016		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	1) Eléctrica Elecda S.A. (01 asistente)	1) Asociación de consumidores ACAM (11 asistentes)	1) Superintendencia de Electricidad y Combustibles (01 asistente)
		2) Unión Comunal del Adulto Mayor (02 asistentes)	2) Instituto de Previsión Social (01 asistente)
		3) Unión Comunal de Juntas de Vecinos (02 asistentes)	3) Superintendencia de Salud (01 asistente)
		4) Universidad de Antofagasta (04 asistentes-alumnos)	4) Servicio Nacional del Adulto Mayor (01 asistente)
		5) Instituto Esane del Norte (01 asistente-alumna)	5) Servicio Nacional de la Discapacidad (01 asistente)
		05) Instituto AIEP (01 asistente-alumno).	6) Carabineros de Chile (01 asistente)
		06) 03 asistentes independientes.	7) Sernac (03 asistentes)

Total asistentes	34	Mujeres	21
		Hombres	13

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 2 de 12
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Desarrollo de la actividad

La Cuenta Pública Participativa se da por iniciada a las 10.30 hrs., en el Auditorium de la Biblioteca Regional, con el respectivo saludo de bienvenida a los presentes.

A continuación, corresponde la proyección del video de saludos del Director Nacional del Sernac, don Ernesto Muñoz Lamartine.

Finalizado el acto anterior, el Director Regional del Sernac, don Marcelo Miranda Cortés, junto con entregar sus cordiales palabras de recibimiento, presenta la Cuenta Pública Participativa Gestión 2015.

Cada filmina de la Cuenta proyectó los resultados de las diferentes líneas de trabajo del Sernac Antofagasta, como despliegue territorial, acceso a la información, educación en consumo, participación ciudadana, innovación, además de comunicar también a los asistentes, lo referente a las metas y desafíos del Servicio para este año 2016.

Concluida la etapa de la presentación de la Cuenta, se procedió a la conformación de mesas de trabajo integradas por los asistentes al evento, con el objetivo de generar consultas y/o propuestas desde el contenido de la exposición presenciada, que posteriormente fueron planteadas en el plenario correspondiente, y que el Director Regional del Sernac concluyó respondiendo.

La autoridad regional del Servicio organizador, agradeció la participación de los asistentes a la actividad al cierre de la misma.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 12
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

Las 04 mesas de trabajo constituidas procedieron a analizar el contenido de la Cuenta y elaborar consultas y/o propuestas, de las cuales se relevan las siguientes junto a las respuestas del Director Regional del Sernac en el plenario pertinente:

a) ¿Cuáles son los principales alcances del Proyecto de Ley de Fortalecimiento del Sernac?

Respuesta del Director Regional: se informa sobre las nuevas atribuciones, facultades y recursos que implica el proyecto:

-Facultades fiscalizadoras: se entregará al SERNAC la facultad de comprobar y constatar las infracciones a los derechos de los consumidores. De este modo, podrán tomarse también medidas preventivas antes que se verifiquen daños efectivos a los consumidores, o también permitirá al Servicio comprobar la veracidad de los hechos que se les imputen a los proveedores a través de las denuncias de los consumidores.

-Facultades sancionatorias: se establece un procedimiento sancionatorio ante el SERNAC que se iniciará de oficio o por denuncia.

Para aquellos casos en que la cuantía de lo pedido por concepto de reparación civil exceda de 25 UTM, el consumidor podrá escoger entre tramitarlo directamente ante los Juzgados de Policía Local o ante el SERNAC. Para el resto de los casos, la competencia para sancionar es privativa del SERNAC.

-Facultades interpretativas y normativas: Se pretende entregar al Director Nacional del SERNAC las facultades necesarias para interpretar la ley y dictar normativa de carácter general, con el objeto de desplazar la solución de las infracciones a la Ley del Consumidor de *ex post* a *ex ante*.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 4 de 12
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

-Otras: Más funcionarios, cobertura y presupuesto.

Se duplicará la dotación de funcionarios pasando de 296 a 714 funcionarios.

b) ¿En qué etapa o estado se encuentra el mencionado proyecto?

Respuesta del Director Regional: el proyecto comenzó a ser discutido en general en la Comisión de Economía del Senado el 17 de junio de 2015, y se realizaron sesiones de audiencias hasta el 2 de septiembre, donde fue aprobado en general para luego pasar a la Sala del Senado. El 29 de septiembre fue aprobado en general en la Sala del Senado y se dio plazo para presentar indicaciones hasta el 9 de noviembre, el que fue extendido hasta el 16 de noviembre. El día 18 de noviembre se empezó a discutir en particular en la Comisión de Economía del Senado, acordándose la conformación de una mesa técnica entre los asesores de los Senadores de la Comisión y asesores del Ejecutivo para revisar las indicaciones y facilitar el trabajo de la Comisión. El proyecto y las indicaciones comenzaron a ser votadas el 9 de diciembre del 2015 y la votación continúa hasta la fecha.

c) ¿Cómo el Servicio puede aumentar la cobertura de sus canales para la presentación de reclamos y consultas en la región?

Respuesta del Director Regional: al igual que en el año 2015, este 2016 el Programa “Sernac en tu Barrio” visitará la región y a través del Sernac Móvil se trasladará hacia las diferentes comunas de la región, para entregar su oferta de atención de público, y también de difusión de otros productos institucionales. Sumado a lo anterior, la Dirección Regional del Sernac trabaja en un constante relacionamiento con autoridades comunales, para la activación y funcionamiento de plataformas municipales que permitan el acceso presencial de los consumidores/as locales a éstas, como a los otros canales dispuestos por Sernac, tales como Call Center, Web Center, página web o la Dirección Regional en Antofagasta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

d) ¿El Sernac el 2016 realizará más fiscalizaciones a las empresas?

Respuesta del Director Regional: se explican y aclaran las actuales facultades del Sernac, las cuales no son de fiscalización en estos momentos, no obstante se reitera la información entregada en la exposición, en relación a las Salidas de Ministro de Fe y las acciones judiciales que derivan a consecuencia de las mismas.

e) Para la presentación de denuncias en los tribunales, ¿Cómo el Sernac asesora a los consumidores/as?

Respuesta del Director Regional: actualmente la Dirección Regional de Sernac mantiene un convenio de mutua colaboración con la Universidad de Antofagasta, para que alumnos de quinto año de la Carrera de Derecho, realicen asesoramientos jurídicos como pasantes a consumidores/as, que posteriormente presentarán sus denuncias en los tribunales correspondientes. También se indica que el Proyecto de Fortalecimiento del Sernac, contempla el aumento de la dotación del personal a nivel regional, entre éstos, eventualmente abogados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 6 de 12
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Evaluación final.

La Dirección Regional evalúa en forma positiva el desarrollo y el nivel de participación de los asistentes a la Cuenta Pública Participativa, siendo que en esta oportunidad fueron 31 las personas externas a Sernac que asistieron, inferior a las 39 del año 2015, se releva que inicialmente la Cuenta debía realizarse el miércoles 23 de marzo, pero por motivos de desperfectos en las instalaciones interiores de la Biblioteca Regional a minutos del inicio de la actividad, obligatoriamente el evento se suspendió, ejecutándose finalmente el viernes 01 de abril en el mismo lugar mencionado.

Como en el año anterior, son las personas mayores las que participan prioritariamente en la actividad, encabezados por la Asociación de Consumidores del Adulto Mayor (ACAM), y la Unión Comunal de Adultos Mayores de Antofagasta (UCAM). La sociedad civil también se ve representada por dirigentes de juntas vecinales de la ciudad, alumnos/as de la carrera de Derecho de la Universidad de Antofagasta, Instituto AIEP y del Instituto Esane del Norte, junto también a ciudadanos/as que asistieron en forma independiente al acto. La empresa Eléctrica Elecda S.A., representó al mundo de los proveedores. El evento contó con la participación de los siguientes Servicios Públicos: Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Instituto de Previsión Social, Superintendencia de Salud, Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Servicio Nacional de la Discapacidad. También se hizo presente Carabineros de Chile, adicionándose a los participantes ya mencionados, los funcionarios de la Dirección Regional del Sernac.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

Observaciones.

La Dirección Regional destaca la participación de cada asistente a la Cuenta Pública Participativa, lo que implica que los contenidos de la misma son de real interés para la sociedad civil, constituyendo un avance in situ para el Servicio la retroalimentación alcanzada desde del público.

Como se mencionó anteriormente, existió un cambio intempestivo en la fecha de ejecución de la Cuenta, por lo que es aún más valorable la asistencia registrada en el día de la actividad.

Fue muy bien recibido el mensaje exhibido en el video del Director Nacional de Sernac, por lo que se sugiere su reiteración en el ejercicio siguiente.

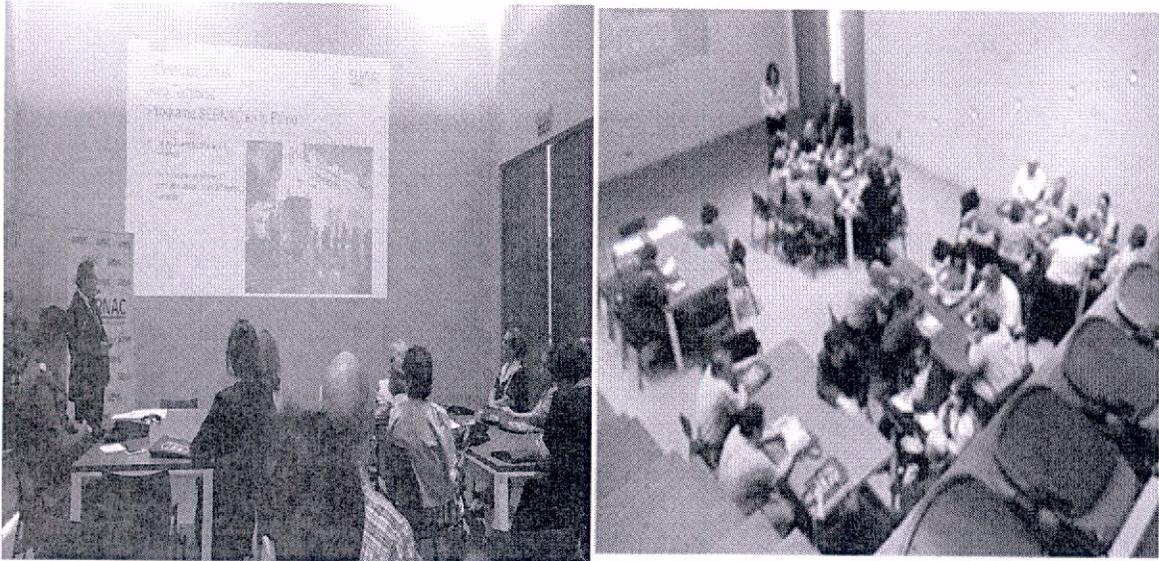
Antofagasta, 26 de abril del 2016.



MARCELO MIRANDA CORTÉS
Director Regional
Sernac región de Antofagasta

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

-Registros Fotográficos:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25 de abril de 2016	26 de abril de 2016	26 de abril de 2016
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional