

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional **de** **Magallanes**



Durante el período 2022, en la Región de Magallanes se ingresaron 5.069 reclamos, de los cuales el 70% se ingresaron a través de la página www.sernac.cl, el 17,02% en forma presencial y un 12,3% fueron ingresados vía telefónica.

En tanto, un 42,68% de los reclamos fueron hechos por personas de sexo masculino y un 57,2% personas de sexo femenino.

En cuanto a los cinco mercados más reclamados a nivel regional, nos encontramos con que el 22,77% de los casos corresponden al comercio, un 21,77% a mercado financiero, un 19,42% a transporte, un 12,35% a telecomunicaciones y un 4,28% a servicios básicos.

En cuanto a las comunas con mayor nivel de reclamos durante el 2022: Punta Arenas alcanza el 85,77%, Natales el 9,51%, Porvenir el 2,58%, Cabo de Hornos el 1,26% y Laguna Blanca el 0,26%.

En relación a la nacionalidad de las personas reclamantes: el 99,45% son consumidores de nacionalidad chilena, el 0,22% colombiana, el 0,20% venezolana y el 0,04% dominiquesa y peruana.

Del total de reclamos recibidos durante el 2022, el 50% fueron acogidos y el 36% no fueron acogidos.

En relación a las solicitudes Me quiero salir, durante el 2022 se recibieron 183 solicitudes en Magallanes de los cuales el 89% corresponden a solicitudes para poner fin a contratos de telecomunicaciones y el 11% a contratos de seguros. El 62,8% de las solicitudes fueron efectuadas por personas de sexo masculino y el 37,16% por personas de sexo femenino.

En cuanto a los tipos de solicitudes realizadas el 31,29% corresponden a solicitudes de internet fijo hogar, el 18,4% a solicitudes de telefonía móvil más internet móvil y el 15,95% a solicitudes de televisión pagada que incluye internet fija.

Respecto de las solicitudes no molestas recibidas durante el 2022, en Magallanes el volumen asciende a 1847 solicitudes de este tipo.

En materia de Participación Ciudadana, durante el período 2022 el consejo consultivo de SERNAC sesionó en 07 oportunidades abordando principalmente temáticas relacionadas con el mejoramiento de la experiencia de compra, trabajo conjunto entre el consejo consultivo, SERNAC y la Sociedad Administradora de Zona Franca. Realización de Talleres en materia de consumo diversas a las y los representantes del Consejo e incorporación de nuevos integrantes a dicha instancia de participación.

Por otra parte se realizó un conversatorio de consumo denominado: "Promoviendo la Participación ciudadana en Consumo", realizado en conjunto con la Dirección Regional de Aysén en implementado de forma remota.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En materia educativa en la región de Magallanes se realizaron 18 talleres educativos en materia financiera, normativa y de temas medio ambientales con asistencia de 321 personas.

46 fiscalizaciones, 38 juicios de interés general.

DESAFÍOS Y COMPROMISOS PARA EL AÑO 2023

Durante este año 2023, el SERNAC tiene una serie de desafíos que se pueden resumir en cinco ejes centrales:

- Fiscalizar y proteger con impacto.
- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas
- Acompañar y conectar con las personas usuarias
- Fortalecer nuestro posicionamiento y reputación
- Valorar, incentivar y potenciar nuestros equipos y sus personas.

Para cumplir con estos desafíos, el SERNAC implementará una agenda SERNAC enfocada en soluciones individuales para las y los consumidores, la que comprenderá: medidas legislativas, una campaña comunicacional, relacionamiento con gremios y Asociaciones de Consumidores y educación orientada a la sociedad civil organizada.

Igualmente, se trabajará en alternativas de atención especializada para consumidores y consumidoras hipervulnerables, que se implementarán en los canales de atención vigentes. Se realizará un trabajo focalizado con este público objetivo, a fin de identificar los problemas de consumo que enfrentan en razón de su edad, género, situación de discapacidad, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que se configuran como barreras y/o dificultades para ejercer sus derechos como consumidores y consumidoras.

En cuanto al despliegue de la facultad fiscalizadora, se implementarán acciones de fiscalización multitarea con otros organismos fiscalizadores. Además, se dispondrá de una nueva herramienta de Alertas Ciudadanas Ampliadas, la que permitirá que la ciudadanía sea un agente de fiscalización activo en materias de consumo.

Se desarrollará una nueva estrategia comunicacional y de vinculación con el medio, con focos claros y definidos, además de un importante despliegue territorial vía alianzas con Municipios, GORE y otros servicios públicos en las regiones del país.

Otro desafío para el período 2023 es la presentación de una modificación legal en ámbitos de consumo financiero, que abordará problemáticas asociadas a las cobranzas extrajudiciales y/o judiciales y aceleración de deudas, entre otras, a fin de ofrecer más protección a las y los consumidores financieros.

En cuanto a las herramientas dispuestas a la ciudadanía, se buscará ampliar la cobertura de la herramienta "Me Quiero Salir" a nuevos mercados, como



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

podrían ser educación superior, contratos de alarmas domiciliarias, cuentas vistas y tarjetas de prepago. Se realizarán mejoras al "Observatorio de Precios", con mayor información regional e incorporación de nuevos productos y canastas con enfoque de género y adecuadas a la realidad de las regiones.

Para continuar con la aplicación del enfoque de género de forma transversal al quehacer institucional, se dispondrá una calculadora de canasta básica para la gestión mensual, actualizando el estudio de precios de los productos asociados. Se formalizará la norma de participación ciudadana con enfoque de género y se seguirán realizando conversatorios sobre temas de consumo y género, talleres de educación financiera y derechos en el consumo con enfoque de género y la encuesta de percepción de consumo y mujeres, entre otras acciones. Asimismo, se actualizarán los protocolos de atención a la ciudadanía, para asegurar el enfoque de género, inclusión y no discriminación en los canales presenciales y remotos.

Finalmente, se trabajará en la difusión y masificación de la implementación de planes de cumplimiento en consumo: desarrollo de actividades de apertura y escucha activa con actores relevantes, además de un conjunto con acciones de perfeccionamiento normativo y legal del modelo de Compliance.

**Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa 2023**

Ciudad : Punta Arenas
Lugar : Salón Auditorio del Instituto Antártico Chileno
Fecha : 17 de mayo de 2023
Horario : de 15:00 a 17:00 hrs.
Total de asistentes: 49 personas

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

1. Agrupación de Amigos de los Ciegos (AGACI)
2. Club de adultos Mayores Manuel Bulnes.
3. Círculo de Suboficiales en Retiro de Gendarmería Punta Arenas.
4. Comité Consultivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor.
5. Congregación Bautista de Porvenir.
6. Creadoras del Fin del Mundo.
7. Fundación Chay Austral.
8. Junta de Vecinos N°12
9. Junta de Vecinos N°43
10. Junta de Vecinos Monseñor Boric
11. Agrupación Mujeres creativas
12. Consejo de y para la Discapacidad
13. Club de adultos mayores Almas alegres
14. Corporación Manos de Hermanos
15. Armada de Chile.
16. Carabineros de Chile.
17. Fuerza Aérea.
18. Ejército de Chile
19. Policía de Investigaciones de Chile.
20. Defensoría Penal Pública.
21. Seremía de Economía, Fomento y Turismo.
22. Seremía de la Mujer y Equidad de Género.
23. Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)
24. Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)
25. Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
26. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura.
27. Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR)
28. Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)
29. ProChile.
30. Clínica Jurídica de la Universidad de Magallanes.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

31. Área de Bienestar Universidad de Magallanes.
32. Dirección de vinculación académica de la Universidad de Magallanes
33. Zona Austral – Zona Franca de Punta Arenas.
34. Reciclatetu (empresadora local)
35. Gremio Pesca artesanal

El total de asistentes a la cuenta Pública fue de cuarenta y nueve (49) personas, según consta en lista de asistencia que se acompaña, el número supera a la cantidad de Instituciones registradas, dado que en algunos casos, asistió más de un representante por entidad.

1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El programa utilizado como guía para la organización de los tiempos y para la realización de la actividad consideró los siguientes momentos:

Hora	Actividad
15:00 – 15:15 hrs.	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos.
15.15 – 15.20 hrs.	Bienvenida a los asistentes.
15.20 – 15.25 hrs.	Palabras de la Seremi de la Mujer y Equidad de Género, Sylvia Ruiz Ovando.
15.25 – 16.00 hrs.	Presentación Cuenta Pública 2023 – Pamela Ramírez Jaramillo, Directora Regional del SERNAC.
16.00 – 16.15 hrs.	Pausa _ Coffe Break
16:15 - 16:40 hrs.	Diálogo participativo primera parte (reflexión a preguntas efectuadas desde la Institución)
16.40 – 17.00 hrs.	Respuestas de Directora Regional del SERNAC dirigidas a la audiencia presente en la actividad..
17:00 – 17:05	Palabras de agradecimiento, despedida y Fotografía Final

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En un inicio, se dio la bienvenida a toda la concurrencia, particularmente a autoridades locales, jefaturas de servicios, representantes de Instituciones de las Fuerzas Armadas y de Orden, representantes de gremios, representantes de organizaciones sociales, miembros del Consejo consultivo de SERNAC e invitados/as especiales.



Luego se hizo la presentación de la Seremi de la Mujer y Equidad de Género: Doña Alejandra Ruiz Ovando, quien entregó un saludo inicial y traslado algunos alcances respecto de los trabajos que SERNAC ha llevado adelante en materia de género entre ellas: los resultados de la encuesta mujer y consumo y el estudio de gestión menstrual entre otros, donde en ambas se aprecian brechas en materia de género que es importante visibilizar para avanzar en las mejoras.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Inmediatamente después, se presentó a la Directora Regional del SERNAC en la Región de Magallanes: Pamela Ramírez Jaramillo, quien expuso una síntesis de la gestión institucional a nivel regional durante el período 2022, refiriéndose a ocho ejes centrales:

- ❑ **Atención ciudadana**
- ❑ **Protección en materia judicial**
- ❑ **Difusión en el territorio**
- ❑ **Educación en materias de consumo**
- ❑ **Participación ciudadana en el territorio**
- ❑ **Fiscalización**
- ❑ **Relacionamiento Institucional**
- ❑ **Desafíos 2023**

Entre los principales desafíos abordados se mencionaron: el Fortalecimiento del Despliegue territorial, el mayor relacionamiento y trabajo colaborativo con otras Instituciones y la ejecución de Fiscalizaciones tanto de manera preventiva como en coordinación con otros fiscalizadores, de acuerdo a las problemáticas de consumo locales.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Efectuada la entrega de los resultados descritos, se procedió a efectuar una pausa de 15 minutos en la que las/os participantes pudieron compartir un café preparado especialmente para la ocasión y la Directora aprovechó de saludar a algunas/os invitadas/os y recibir sus impresiones y felicitaciones sobre la presentación efectuada.



Luego de la pausa del café, se procedió a entregar las indicaciones para el desarrollo de la actividad en dos momentos: la primera par reflexionar respecto de interrogantes planteadas por facilitadores/a de SERNAC y en un según momento realización de alcances, observaciones y preguntas a la autoridad regional de SERNAC .

Metodología Participativa:

Los asistentes fueron organizados en grupos de trabajo. Se estructuraron las sillas en círculos, favoreciendo la interacción entre los integrantes y los funcionarios de Sernac que coordinaron el trabajo de cada grupo, dirigiendo la conversación, facilitando el diálogo, aclarando dudas y respondiendo las preguntas que se propuso desarrollar.

Composición de las mesas:

Los grupos de trabajo se conformaron espontáneamente entre los asistentes, cada uno escogiendo dónde ubicarse, no existiendo un orden preestablecido. Lo anterior favoreció la diversidad, ya que las personas se acomodaron libremente, junto a las personas que asistieron, por diversidad de origen, etc.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Imagen: Mesa N°1



Imagen Mesa N°2



Imagen: Mesa N°3



Imagen Mesa N°4

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se conformaron cuatro mesas de trabajo las que estaban compuestas como se indica a continuación:

Mesa 1:

Representantes de Fuerzas Armadas y de Orden, PDI y Seremi de la Mujer, facilitador Alberto Vega.

Mesa 2:

Representantes de Organizaciones sociales y academia, facilitador Rodrigo Elgueta y César Valenzuela.

Mesa 3:

Representantes de organizaciones sociales, facilitador Esteban Salinas.

Mesa 4:

Representantes de Organizaciones sociales y emprendedores, facilitadora Denisse Pérez.

2. RESULTADOS DEL TRABAJO:

Respecto del análisis y trabajo realizado en las distintas mesas de trabajo, luego de haber presenciado los resultados de la gestión 2022, a continuación se entrega una síntesis de los contenidos abordados.

En relación a la pregunta:

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tienen el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

Los asistentes indicaron conocer los productos Reclamo-Mediación, talleres de educación Financiera, Tele Atención y Fiscalización.

2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?

- Con estrategias de difusión que mejoren la cercanía a las nuevas generaciones y a las diversas organizaciones, con mayor presencia en las redes sociales.
- Espacios en medios de comunicación.
- Educación amplia en sostenibilidad.
- Trabajo en terreno.
- Trabajo puerta a puerta en poblaciones.
- Ir a la ciudadanía, estar en terreno.
- Convenios para tener otras áreas de alumado en práctica.
- Lo más importante es la infancia, deben educar a ese grupo.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Ir a campamentos sociales.
- Educación a estudiantes en materia de educación financiera y consumo.
- Convenios con organizaciones sociales, y conocer el calendario de ofertas
- Presencia en centros comerciales con el objeto de realizar consultas.
- Reconocen eficiencia en las comunicaciones del Sernac y ponen el acento en la proactividad del ciudadano en la búsqueda de las mismas.
- Participación y presencia con charlas en juntas de vecinos.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

- Denuncias por publicidad (difundir).
- Que la información que entrega el Sernac enfatice la inclusión de las personas con discapacidad de cualquier tipo
- Mayor difusión del quehacer Institucional.

4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

- Difundir Producto "No Molestar".
- Educar a proveedores en materias de la LPC, principalmente emprendimientos.
- Que los resultados de estudios y del quehacer institucional se encuentren disponibles de acceder de forma más fácil.
- Aconsejan que la página web del servicio sea de acceso a toda la ciudadanía incluyendo a las personas con algún grado de discapacidad y que no cuenten con las condiciones para acceder al sitio web (ejemplo personas de la tercera edad).
- Que este sea un lenguaje claro sin mayores tecnicismos.
- Que se gestione con la Universidad de Magallanes la posibilidad de incorporar la signatura de Derecho en consumo como parte del Plan de estudio de la carrera de Derecho.

3. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ASISTENTES

Entre las recomendaciones recibidas de los asistentes, se destaca:

- La posibilidad que personas externas al Servicio trabajen voluntariamente en Sernac.
- Se realicen talleres y apoyo a familias vulnerables y de migrantes.
- Incentivar la conformación de una Asociación de Consumidores por Adultos Mayores y personas en situación de discapacidad, como las que existen en el resto del País; esperando apoyen los problemas comunes como las situaciones con las líneas aéreas, como principal forma de traslado al resto del País.
- Se acerque la gestión de Sernac a consumidores con problemas pequeños, como es la compra de vestuario.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. EVALUACIÓN FINAL

La evaluación final es positiva, la Cuenta Pública cumplió con el propósito que le da origen, esto es, informar a la comunidad las gestiones de Sernac y recoger sus impresiones. La asistencia de 35 instituciones representativas de la Sociedad Civil organizada, de otros Servicios Públicos, de los gremios y la academia se consideró acorde a las programaciones iniciales. Si bien el público que registró su asistencia alcanzó las 49 personas, se tiene conocimiento de que en la práctica hubo un número mayor de participantes.

Paralelamente se contó con cobertura televisiva local que permitió informar respecto de los desafíos institucionales a una cantidad considerable de público que si bien no asistió a la actividad, tomó conocimiento de la misma a través de los medios de comunicación regionales.

También se considera positiva la difusión de la actividad a través de redes sociales, que instituciones asistentes como SENAMA realizaron a través de dichos canales.

Se valora los aportes observaciones y sugerencias para ser considerados en las mejoras del quehacer Institucional.



5. ANEXOS

Anexo 1:

Verificador de correo que envía Pre Informe Cuenta Pública a las/os representantes del Consejo consultivo regional con fecha 2 de Mayo.



Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo <pramirez@sernac.cl>

Comparte Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2023

2 mensajes

Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo <pramirez@sernac.cl> 2 de mayo de 2023, 18:22
Para: Alberto Vega <avegam@sernac.cl>
Cco: teabrazomagallanes@gmail.com, AGACI MAGALLANES <agacimagallanes@gmail.com>, Benjamin Alvarado <benjaminsegundo@gmail.com>, Carlos Aro Pérez <carope720@hotmail.com>, cinthya roxana santana gallardo <cinthya.santana.gallardo@gmail.com>, Consejo Comunal Discapacidad Punta Arenas <consejodiscapacidadpuntas@gmail.com>, "ELEODORO ANDRADE A." <corporenas@gmail.com>, danicardenas@gmail.com, Diana Borquez <diana_agaci@hotmail.com>, "Director CESFAM Dr. Mateo Bencur" <director.bencur@cornupa.cl>, directora dideco@e-puntaarenas.cl, Ester Andrade <estermayso1@gmail.com>, jl.rivera.e@live.cl, jnautot@hotmail.com, JOSÉ Calisto <jodacal@gmail.com>, josemansillasoto@hotmail.com, juan andres ojeda carcamo <juanin_oj@hotmail.com>, karevalo fenton@cornupa.cl, luis manuel trifanias cordova <luis.trifanias@gmail.com>, luisaampuero@gmail.com, marcela romans@gmail.com, ninoskapanijans@hotmail.com, Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo <PRamirez@sernac.cl>, ruth9233@gmail.com, zaidaorieta casanova millan <Zaidaorieta@gmail.com>, TERESA LIZONDO LONCOMILLA <tel49@yahoo.es>, corporacion Manos de Hermanos <corporacion.manosdehermanos@gmail.com>, Miguel Angel Barrientos Alvarado <miguelangel.barrientos@gmail.com>, LUZ Y ESPERANZA <luzyesperanza2011@gmail.com>, nicolasveradosantos@gmail.com

Estimadas/os Integrantes del Consejo consultivo regional de SERNAC, compartimos el presente reporte para su conocimiento y a fin de levantar sus alcances, comentarios y/u observaciones.

Quedamos atentos a su retroalimentación.
Atte,



Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo
Directora Regional
Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena

pramirez@sernac.cl
442024841
Lautaro Navarro 353

Resumen_CPP2023.docx
46K



Comparte Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2023

2 mensajes

Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo <pramirez@sernac.cl>

Para: Alberto Vega <avegam@sernac.cl>

Cco: teabrazomagallanes@gmail.com, AGACI MAGALLANES <agacimagallanes@gmail.com>, Benjamin Alvarado <benjaminsegundo@gmail.com>, Carlos Aro Pérez <carope720@hotmail.com>, cinthya roxana santana gallardo <cinthya.santana.gallardo@gmail.com>, Consejo Comunal Discapacidad Punta Arenas <consejodiscapacidadpuntas@gmail.com>, "ELEODORO ANDRADE A." <corporenas@gmail.com>, danicardenas@gmail.com, Diana Borquez <diana_agaci@hotmail.com>, "Director CESFAM Dr. Mateo Bencur" <director.bencur@cornupa.cl>, directora dideco@e-puntaarenas.cl, Ester Andrade <estermayso1@gmail.com>, jl.rivera.e@live.cl, jnautot@hotmail.com, JOSÉ Calisto <jodacal@gmail.com>, josemansillasoto@hotmail.com, juan andres ojeda carcamo <juanin_oj@hotmail.com>, karevalo fenton@cornupa.cl, luis manuel trifanias cordova <luis.trifanias@gmail.com>, luisaampuero@gmail.com, marcela romans@gmail.com, ninoskapanijans@hotmail.com, Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo <PRamirez@sernac.cl>, ruth9233@gmail.com, zaidaorieta casanova millan <Zaidaorieta@gmail.com>, TERESA LIZONDO LONCOMILLA <tel49@yahoo.es>, corporacion Manos de Hermanos <corporacion.manosdehermanos@gmail.com>, Miguel Angel Barrientos Alvarado <miguelangel.barrientos@gmail.com>, LUZ Y ESPERANZA <luzyesperanza2011@gmail.com>, nicolasveradosantos@gmail.com

Estimadas/os Integrantes del Consejo consultivo regional de SERNAC, compartimos el presente reporte para su conocimiento y a fin de levantar sus alcances, comentarios y/u observaciones.

Quedamos atentos a su retroalimentación.
Atte,



Pamela Elizabeth Ramirez Jaramillo
Directora Regional
Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena

pramirez@sernac.cl
442024841
Lautaro Navarro 353

Resumen_CPP2023.docx
46K



**Anexo 2:
Reportes gráficos de la actividad**



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

