

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Región de Los Lagos

Ciudad	Puerto Montt		
Lugar	Salón Azul Intendencia Regional		
Fecha	Jueves 19 de marzo de 2015		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Camara Comercio Puerto Montt (2)	Mujeres Bicentenario (3)	Municipalidad de Purranque (3)
	Camara Comercio Castro (1)	Club Adultos mayores Jubilados (1)	Seremia del Deporte (2)
	Camara Comercio Ancud (1)	Club Adultos mayores Angeostimo (1)	Sernac (8)
	Colegio Lafquen Montessori (1)	Radio Para Ti (1)	Prodemu (1)
	Instituto Politecnico Maria Auxiliadora (2)	Cooperativa Campesina Isla Huar (3)	SENCE (1)
	Colegio Ingles Antuquenu de Alerce (18)	Club Adulto mayor Años Dorados (3)	Municipalidad de Fresia (1)
	Diseños Angecortinas (1)	Union Comunal Adultos Mayores (3)	Gobernacion Provincial de Palena (1)
	Universidad Santo Tomas (4)	Damas de verde (1)	INE (6)
	Universidad San Sebastian (1)	Fuerza Aerea (1)	Hospital de Frutillar (1)
	Universidad Austral de Chile (1)	Teleton(2)	Seremi de Educacion (1)



	IP La Araucana (1)	Junta de Vecinos Isla Maillen (1)	Dirección Regional de Aduana (1)
	Universidad Santo Tomás (5)	Club adulto mayor Nuestra Señora de la candelaria (2)	Municipalidad de Ancud (1)
		Club adulto mayor Puerto Varas (2)	Subsecretaría de Desarrollo Regional (1)
		UC Adultos Mayores de Chiloé (1)	Registro Civil (1)
		Asociación de Consumidores de Osorno (4)	Municipalidad de Castro (1)
		Club Adulto mayor Alegría del Hogar (1)	ISL (1)
		Club Adulto Mayor Santa Teresita (1)	Dicrep (1)
		Asociación de Consumidores CIDER (2)	Seremi Desarrollo Social (3)
		Junta de Vecinos Los Peñihues (1)	Seremi Bienes Nacionales (1)
		JJ.VV. Despertar del alma araucana (1)	Senadis (1)
		JJV Antihual (2)	Senda (1)
		JJV Villa Naciones Unidas (2)	SERCOTEC (1)
		Sociedad Gremial pensionados Salud (1)	Seremia de Economía (3)
		Unión Comunal Adulto Mayor de Fresia (1)	Sernatur (1)

	JJVV Cuatro Colinas (3)	DGAC (1)
	Club Adulto Mayor El progreso (2)	Carabineros (1)
	Grupo Chihue (2)	SII (1)
	Club deportivo Angelmo (1)	Municipalidad de Hualaihue (1)
	Asociacion de Sordos de Puerto Montt (1)	Municipalidad de Osorno (1)
	Club Adulto Mayor Antihual (1)	PDI (1)
	JJVV Villa El Tepual (2)	Seremi de Gobierno (1)
	Union Comunal de Adultos Mayores Los Muermos (1)	Seremi de Agricultura (1)
	Club 5 Estrellas (1)	Senama (1)
	Club Adulto Mayor Juan Espinoza (1)	Seremitt (2)
	Centro Buen Pastor (1)	Municipalidad de Puerto Montt (1)
	Asociacion Regional de Adultos Mayores (1)	CAJ Bio Bio (1)
	Agrupacion Albergando Un Amigo (1)	Intendente Regional (1)
	Comité Peñihues de Alerce (1)	

		Club Adultos Mayores Alegria del Hogar Poblacion Fresia (2)	
		Club Adulto Mayor Rincon de los Sueños (2)	
		JVV Chin Chin (1)	
		Club Adultos mayores Chilhue (1)	
		JVV Colonos de Alerce (1)	
		Club Adulto mayor La Pasada de Maullin (1)	
		Asociacion de Consumidores ChiloeActivo (2)	

Total asistentes	165	Mujeres	99
		Hombres	66

Desarrollo de la actividad

Para el desarrollo de la Cuenta Pública se establecieron tres etapas:

9:30 a 10:20 hrs Recepción y Acreditación

10:30 hrs: Saludo y bienvenida (a cargo del Intendente Regional, Sr Nofal Abud)

10:45 hrs: Inicio de Cuenta Pública Regional a cargo del Director Regional Sr Marco Cid. Esta etapa incluyó:

- Presentación del video de la Dirección Nacional de SERNAC
- Presentación del equipo regional
- Presentación en Power Point de los datos regionales



- Presentación de video regional dando cuenta de gestión del equipo.

11:15 hrs: Explicación de metodología por parte de la Profesional de Apoyo e inicio del trabajo en grupo para análisis de gestión SERNAC, respondiendo a las consultas escritas en carpetas. Para esta tarea se conformaron 12 grupos de aproximadamente 10 personas cada uno. En cada mesa existía un moderador y un secretario, quienes tomaron nota de lo conversado.

Para el desarrollo de esta etapa, en cada mesa se dejó una carpeta con los siguientes documentos:

- Preguntas a debatir: ¿Cuáles son las gestiones más visibles de SERNAC durante el 2014 y cuáles son, a su juicio, los desafíos que debe afrontar SERNAC durante los próximos años?
- Preguntas para el Director Regional de SERNAC (ejercicio libre para respuesta inmediata o mediante reporte posterior)

-

12:30 hrs. Plenario y respuesta de consultas al Director Regional.

13:30 hrs. Coctel y cierre.

En forma paralela y en un espacio anexo se desarrolló la Feria Regional de Consumo, la que contó con la participación de 34 SSPP, permitiendo interacción y enriquecimiento mutuo con los asistentes a la CPP.

Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

En relación a los temas planteados, para mejor análisis se indicarán en primer lugar las respuestas entregadas a las consultas realizadas en forma directa:

A.- ¿Cuáles son las gestiones más visibles de SERNAC durante el 2014?

1. Respuestas Grupo 1:

- ✓ Educación Financiera, preescolar, Programa Al Chancho
- ✓ Sernac Movil
- ✓ Seminario Internacional
- ✓ Fondos concursables para poder llegar a los vecinos
- ✓ Educación en protección al consumidor
- ✓ Educación en Colegios, endeudamiento responsable
- ✓ Agradecimiento en intervenciones ante proveedores

2. Respuestas grupo 2:

- ✓ Sernac en Tu barrio (Movil)
- ✓ Charlas al consumidor, para saber donde acudir a reclamar, saber sus derechos.
- ✓ Mediaciones entre los consumidores y proveedores.

3. Respuestas Grupo 3:

- ✓ Reclamos de Servicios (Ej: Agua potable) o servicio
- ✓ Mayor presencia del SERNAC a la comunidad, más cercanía con el consumidor (SERNAC Móvil, SERNAC en tu barrio)
- ✓ Se destaca mayor apoyo a las asociaciones de consumidores (apoyo proyecto a través de fondos)
- ✓ Mayor fiscalización de SERNAC

4. Respuestas Grupo 4:

- ✓ Se produce la exposición mediática del Director y los diferentes organismos relacionados con SERNAC (grupos de trabajo, asociaciones consumidores, etc) por los diferentes medios de comunicación entregando información a los consumidores en general.
- ✓ Desde un punto de vista negativo se puede aportar que aún está al debe en los temas relacionados, específicamente respecto de los préstamos realizados a los adultos mayores por las cajas de compensación.

5. Respuestas Grupo 5:

- ✓ Programa de Educación Financiera
- ✓ Fiscalización de precios y calidad de productos
- ✓ Cercanía con la comunidad en materia de exigir sus derechos.

6. Respuestas Grupo 6:

- ✓ La integración de los niños en la educación financiera.
- ✓ Sernac Móvil que permite la incorporación de sitios más apartados.
- ✓ Incentivo a la creación de Asociaciones de Consumidores.

7. Respuestas Grupo 7:

- ✓ Protección al consumidor en productos o servicios financieros (retail), servicios básicos, publicidad engañosa y agilidad en el servicio.

8. Respuestas Grupo 8:

- ✓ Sernac Móvil
- ✓ El alto número de reclamos resueltos
- ✓ Educación a los más jóvenes y respaldo al comercio formal
- ✓ El aporte de los municipios como cooperadores en la gestión.

9. Respuestas Grupo 9:

- ✓ Sernac en tu barrio

10. Respuestas Grupo 10:

- ✓ Mesa de Seguridad de productos

✓ Convenio Sernac –Senama

11. Respuestas Grupo 11:

- ✓ Sernac está presente para el consumidor ya sea en su pagina web y oficina para ingresar todos los reclamos.

12. Respuestas Grupo 12:

- ✓ Sernac Movil
- ✓ Mayor difusión de lo que es SERNAC
- ✓ Entrega de información de Seguridad y consumo.
- ✓ Educación financiera
- ✓ Entrega de solución y respuestas más rápidas.

B.- ¿Cuáles son, a su juicio, los desafíos que debe afrontar SERNAC durante los próximos años?

1. Respuestas Grupo 1:

- ✓ Mayor difusión del Sernac Móvil
- ✓ Mayor información en las comunas y organizaciones sobre consumo responsable y derechos.
- ✓ Mayor contacto con organizaciones de adulto mayor.
- ✓ Énfasis y cercanía con estudiantes de enseñanza media y universitaria, para entrega de información, educación financiera y de cómo los universitarios pueden transmitir esta información a las comunidades.
- ✓ Unclusión en malla curricular de educación financiera en forma permanente.
- ✓ Sernac más resolutivo y castigador, con más atribuciones.

2. Respuestas grupo 2:

- ✓ Llegar a lugares de difícil acceso, por ejemplo Isla Huar, con Sernac Movil.
- ✓ Que un funcionario asista a reuniones de juntas de vecinos con el fin de dar a conocer los derechos que tienen como consumidor
- ✓ Más apoyo del Gobierno para la gente con menores recursos ante los abusos del retail.

3. Respuestas Grupo 3:

- ✓ Extender la atención del Sernac Móvil.
- ✓ Fiscalizar los créditos que otorgan las cajas de compensación a los adultos mayores
- ✓ Crear escuelas de capacitación y educación para los adultos mayores,

4. Respuestas Grupo 4:

-
- ✓ El establecimiento de una forma de calificación de los proveedores que sea comprensible y accesible a todas las personas
 - ✓ Generar una o más medidas de fiscalización en ámbitos como productos en oferta, servicios técnicos de automóviles y tiendas que aún mantienen conductas abusivas hacia el consumidor
 - ✓ Fiscalización en el ámbito del transporte público y privado en todo ámbito y en especial el trato y atención a estudiantes y adultos mayores.
5. Respuestas Grupo 5:
- ✓ Buscar mecanismos de difusión para que las comunidades cuenten con mejor información y en forma oportuna
 - ✓ Que se otorguen mayores facultades a SERNAC para protección efectiva y eficiente de consumidores.
6. Respuestas Grupo 6:
- ✓ Ser resolutivo.
7. Respuestas Grupo 7:
- ✓ Mayor educación en derechos del consumidor en todos los sectores
 - ✓ Reducir los costos de traslado para acudir a las oficinas entregando otras opciones de consultas y reclamos
 - ✓ Mayores recursos para enfrentar un consumo cada vez más complejo
 - ✓ Mayor dotación de personal calificado para afrontar las complejidades del consumo y con mayor presencia en la región
8. Respuestas Grupo 8:
- ✓ Educar sobre los deberes del consumidor
 - ✓ Coordinarse con las aduanas por productos de dudosa calidad que entran al país
 - ✓ Hacer un esfuerzo en cortar las brechas de casos no resueltos, Se sugiere dialogo con los proveedores.
9. Respuestas Grupo 9:
- ✓ Mayor porcentaje de cobertura
 - ✓ Educación y ampliación de la red
 - ✓ Hacer llegar información a organizaciones de base
 - ✓ Mejorar plataforma web
 - ✓ Un número único de acceso, similar al 133 de Carabineros
 - ✓ Un icono en cada página de municipio indexada a web Sernac
 - ✓ Generar una aplicación para smartphone
 - ✓ Plataforma de atención en los centros comerciales para acceso directo a los consumidores
- 

- ✓ Programas de TV y radio para que los consumidores hagan sus preguntas en directo.

10.Respuestas Grupo10:

- ✓ Clara definición de SERNAC como organismo de un gobierno que garantiza la protección social y el rol del Estado de derecho, adaptando enfoque y acciones a la contingencia y convergencia social y política y medidas anunciadas por la Presidencia
- ✓ Cuenta Pública no hizo alusión al necesario control social y el avance en materia constitucional anticolusión
- ✓ Debe fortalecer los instrumentos de fiscalización y no sólo actuar de oficio, fortalecer y adquirir mayores potestades para la resolución de conflictos y garantizar mayor nivel de equilibrio para los consumidores ante el poder de las empresas para protegerlos de acciones abusivas de las empresas en materia de precios.

11.Respuestas Grupo 11:

- ✓ Tener más atribuciones y más facultades para resolver problemas.

12.Respuestas Grupo 12:

- ✓ Educación del adulto mayor en tema financiero
- ✓ Aceptar reclamos por temas de mantención en el ámbito eléctrico
- ✓ Tener mayor presencia en los sectores rurales
- ✓ Reunirse con juntas de vecinos y comités de adulto mayor
- ✓ Fiscalización a empresas retail, bancos, cajas de compensación, sobre todo respecto de créditos al adulto mayor

Terminada esta etapa del análisis grupal sobre la gestión y proyecciones SERNAC, se solicitó a los asistentes plantear y realizar preguntas específicas al Director Regional, obteniendo respuestas inmediatas a algunas de ellas y quedando otras pendientes para responder mediante este reporte y su publicación en la web SERNAC.

Las principales preguntas fueron:

1. *¿Existe posibilidad de implementar oficina SERNAC en sector de Alerce?*

Respuesta DR: En atención a que SERNAC Regional cuenta con una dotación de sólo 8 funcionarios para la Región resulta complejo poder generar, en este momento, una segunda oficina al interior de la capital regional. No obstante, es nuestro interés estar presente en todo lugar, por lo que estamos abiertos a conversar con la Municipalidad de Puerto Montt para evaluar la posibilidad de que la Oficina Municipal del Consumidor con apoyo de SERNAC pueda, al menos una vez por semana, atender en el sector de Alerce.

2. *¿Es factible que el SERNAC Movil visite los sectores rurales? ¿Ya está calendarizado?*

Respuesta DR: Efectivamente, es el interés de nuestro Servicio que el SERNAC Movil llegue a los sectores más alejados de la comuna, por lo que se espera poder coordinar actividades en las diferentes comunas similares a las realizadas en enero cuando SERNAC Movil regrese a la Región de Los Lagos en septiembre del 2015.

3. *¿Qué piensa SERNAC del alza de electricidad? ¿Qué aspectos legales favorecen a SAESA por estos cobros que realiza?*

Respuesta DR: Para SERNAC lo más importante es asegurar la información veraz y oportuna a los consumidores y es por esta razón que nuestra División Jurídica ofició en febrero de este año a las empresas eléctricas para solicitar información al respecto. En cuanto al reajuste aplicado y las causales legales de aquel, es materia que no es competencia de nuestro Servicio, por lo que no es posible pronunciarnos al respecto. No obstante, nuestro Servicio ha acogido a trámite todos y cada uno de los reclamos presentados, estando siempre dispuesto a representar los derechos del consumidor.

4. *¿Quién regula a las Isapres si no está efectuando el chequeo anual gratuito a los usuarios? ¿Es posible hacer el reclamo ante SERNAC?*

Respuesta DR: Sin perjuicio de que la Superintendencia de Salud es el organismo competente para pronunciarse sobre las Isapres, nuestro Servicio siempre ha estado abierto a acoger los reclamos y consultas en todas aquellas materias que no estén reguladas en forma específica por una ley especial. Por tanto, el consumidor puede acudir a presentar su queja y, cuando es pertinente, esta se envía a la Superintendencia de Salud y cuando es pertinente se tramita al amparo de la Ley del Consumidor.

5. *Según lo que se menciona en Video y presentación, SERNAC promueve el ahorro, por tanto ¿existe alguna sanción a tiendas u otros que promueven el sobre endeudamiento o el uso de tarjetas o se ha pensado legislar al respecto?*

Respuesta DR: Uno de los objetivos de SERNAC es promover la Educación Financiera, precisamente para otorgar a los consumidores, en especial los estudiantes y grupos vulnerables, las herramientas necesarias para reducir el impacto de la publicidad en sus decisiones de consumo. Nuestra legislación sanciona la publicidad que induce a error o engaño y claramente se denunciara a aquellas empresas que cometan alguna vulneración a la ley. No obstante, también somos respetuosos de los consumidores y creemos firmemente en su libertad de elección. Por ende, entregamos herramientas, velamos por la protección e sus derechos, promovemos el conocimiento de los deberes y estamos atentos a cualquier desviación que requiera, eventualmente, de una modificación legal.

6. *¿Están preparados para constituir mesas de trabajo entre proveedores y consumidores?*

Respuesta DR: Permanentemente nuestro Servicio desarrolla acciones de Interoperabilidad con proveedores, asociaciones de consumidores y grupos diversos. El objetivo, analizar los reclamos más frecuentes, las materias potencialmente denunciables y generar las instancias para transparentar los mercados y cautelar los derechos de los consumidores. En consecuencia, existe no sólo la voluntad sino el compromiso de establecer todas las herramientas de participación que sean necesarias para asegurar dicho dialogo.

7. *¿Se creará un registro público de proveedores que no responden o no solucionan los problemas de los consumidores? ¿Existirá un registro de consumidores que constantemente presentan reclamos?*

Respuesta DR: Periódicamente nuestro Servicio elabora y trabaja con un registro de proveedores que no dan respuesta o que no acogen los reclamos del consumidor. Esta labor de interoperabilidad permite a cada región establecer un control del mercado, mientras que a nivel nacional existe una unidad encargada de tal labor con las empresas con presencia nacional. De esta manera se reduce el nivel de quejas y se revisan las políticas comerciales de dichas empresas, llegando incluso a acciones judiciales cuando es necesario. Hay que tener claro que SERNAC no desea hacer un juicio público de las empresas, sino equilibrar las relaciones de mercado y para ello pone a disposición de los consumidores todas las herramientas que la ley provee. En cuanto a los consumidores, estos cuentan con un derecho básico que es el derecho a reclamo, por tanto, no es factible catalogar a las personas porque reclamen más o menos, sino que dar permanente atención a sus quejas y atenderlas con la seriedad y profesionalismo que caracteriza a SERNAC.

8. *¿Qué tienen proyectado para mejorar el servicio el año 2015?*

Respuesta DR: Nuestro Gobierno tiene como una de las medidas fundamentales de su gestión el fortalecimiento de SERNAC a fin de mejorar la gestión, ampliar la cobertura y modernizar los procedimientos. Este proyecto de fortalecimiento esperamos sea aprobado durante el 2015 y con ello será posible tener en el futuro un mejor SERNAC para todos y todas, con mayor cobertura territorial, más dotación de personal y profesionales altamente calificados encargados de velar por el cumplimiento de la ley y una cancha más equilibrada y justa para todos.

9. *¿Sienten que cuentan con los profesionales y administrativos suficientes para cumplir adecuadamente la labor regional?*



Respuesta DR: Como Uds han visto en esta actividad, nuestra actual dotación es de sólo 8 personas, Claramente se hace insuficiente para estar presente en cada comuna, por lo que hemos realizado convenios a nivel local y nacional con otros organismos públicos como municipios, Senama, Sernatur y Chile Atiende. Por tanto, actualmente podemos asegurar presencia en las 30 comunas. Es evidente que quisiéramos tener mayor capacidad, pero por ello estamos enfrascados en sacar adelante el proyecto de fortalecimiento que esperamos se traduzca en la posibilidad de al menos una oficina provincial y la realización de mayor cantidad de actividades educativas, de difusión y de protección para todos nuestros usuarios.

10. *¿Cómo se puede fiscalizar la presión que reciben los adultos mayores de parte de las cajas de compensación en el tema de los créditos?*

Respuesta DR: Si bien en la actualidad no somos fiscalizadores, nuestro Servicio constantemente está desarrollando acciones de educación y difusión sobre esta materia. Además, SERNAC sabe que este es un tema delicado que requiere de una revisión y a nivel nacional constantemente se están desarrollando las acciones con otros organismos de Estado para buscar alternativas legales que, por una parte, cautelen los derechos de los consumidores a un cobro justo y, por otra, aseguren el respeto a la libre elección. Este es un tema respecto del cual nuestro Servicio está en constante vigilancia y análisis jurídico, a fin de evitar abusos o acciones al margen de la ley.

11. *¿Cómo enfrenta SERNAC las infracciones al contrato de servicios educativos?*

Respuesta DR: Al igual que en cualquier contrato de adhesión, cuando el proveedor no cumple lo ofertado, cuando oferta engañosamente un servicio que no tiene o cuando no actúa en forma que atenta contra los derechos del consumidor, nuestro Servicio acoge los reclamos, realiza las mediaciones que corresponden y, si existe una vulneración a la ley, pone los antecedentes a disposición del tribunal competente. Para SERNAC los estudiantes son un grupo prioritario y estamos permanentemente revisando los contratos y los reclamos que se presentan en este mercado.

Evaluación final.

La participación de la comunidad organizada y de los representantes del comercio y de los SSPP, demostró el interés de la comunidad en la protección de los derechos de los consumidores.

Es más, el mismo día se desarrolló la Feria del Consumidor con 34 SSPP, incluyendo PDI y Carabineros, instancia que generó la posibilidad de enriquecer el trabajo de los asistentes a la cuenta y del público en general.

A nivel de análisis, de consultas y de generación de redes, la Cuenta Pública Participativa permitió que tanto el SERNAC como los asistentes pudieran clarificar algunos temas pendientes y proyectar juntos las tareas más urgentes para el 2015.

Un aspecto que se resaltó fue el compromiso del Gobierno regional, de los Servicios Públicos, de las Cámaras de Comercio y Asociaciones de Consumidores de potenciar en forma conjunta la participación ciudadana.

MARCO CID BASCUR
Director Regional
Región de Los Lagos

Puerto Montt, 31 de marzo de 2015



ANEXOS.

- 1.- Documento entregado a mesas de trabajo
- 2.- Fotos
- 3.- Lista de asistencia (por seguridad de datos personales, se cubrieron tales antecedentes)
- 4.- Video regional
- 5.- PPT Regional



ANEXO 1: Documento entregado a mesas de trabajo

**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA
REGION DE LOS LAGOS
19 DE MARZO DE 2015**

PARTICIPANTES DE LA MESA:

	Nombre	Organización	Mail	Celular
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				



PREGUNTAS A DEBATIR

¿Cuáles son las gestiones más visibles de SERNAC durante el 2014 y cuáles son, a su juicio, los desafíos que debe afrontar SERNAC durante los próximos años?

Se sugiere considerar aquellos aspectos que resulten más relevantes para la Mesa y anotar las conclusiones en dos partes:

- 1.- ¿Cuáles son las gestiones más visibles de SERNAC durante el 2014?
- 2.- ¿Cuáles son, a su juicio, los desafíos que debe afrontar SERNAC durante los próximos años?



PREGUNTAS PARA EL DIRECTOR REGIONAL DE SERNAC

Por un tema metodológico, cada grupo podrá realizar un máximo de 3 preguntas para el Director Regional de SERNAC. Eventualmente, de acuerdo al tiempo disponible o la complejidad de lo requerido, las respuestas podrán ser entregadas posteriormente en forma escrita a los recurrentes. Por ello, se sugiere que se prioricen las preguntas para ser planteadas en sala durante la realización de la cuenta pública. Así, se hará una ronda por cada mesa, dando a todos la oportunidad de exponer sus consultas.

- 1.-
- 2.-
- 3.-



Anexo 2: Fotos:



