
	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 1 de 15
	<b>Cuenta Pública Participativa</b> <b>Reporte de Ejecución de la CPP</b>		

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Antofagasta**

<b>Ciudad</b>	Antofagasta		
<b>Lugar</b>	Auditorio de la Biblioteca Regional		
<b>Fecha</b>	20 de marzo del 2015		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	1) Eléctrica S.A. (01 asistente)	1) Asociación de consumidores ACAM (10 asistentes)	1) Seremi de Economía (02 asistentes)
		2) Agrupación de No Videntes de Antofagasta (02 asistentes)	2) Superintendencia de Salud (01 asistente)
		3) Grupo adulto mayor "San José" (02 asistentes)	3) Senama (01 asistente)
		4) Grupo adulto mayor "Nueva Esperanza" (02 asistentes)	4) INE (01 asistente)
		5) Grupo adulto mayor "Fe y Esperanza" (01 asistente)	5) Sernatur (01 asistente)
		6) Grupo adulto mayor "Eterna Juventud" (03 asistentes)	6) PDI (01 asistente)
		7) Junta de Vecinos "21 de mayo" (02 asistentes)	7) Sernac (05 asistentes)
		8) Grupo adulto mayor "Los Años Dorados" (02 asistentes)	7) Sernac (05 asistentes)

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional


 <p><b>SERNAC</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 2 de 15
	<p><b>Cuenta Pública Participativa</b> <b>Reporte de Ejecución de la CPP</b></p>		

		asistentes)	
		9) Iglesia San Juan (01 asistente)	
		10) Población "Cirujano Videla" (01 asistente)	
		11) Universidad de Antofagasta (04 asistentes-alumnos)	
		12) Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta (01 asistente)	

<b>Total asistentes</b>	44	<b>Mujeres</b>	28
		<b>Hombres</b>	16

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

**Dirección Regional de Antofagasta**

 <p><b>SERNAC</b> Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 15
	<p><b>Cuenta Pública Participativa</b> <b>Reporte de Ejecución de la CPP</b></p>		

### Desarrollo de la actividad

Se da el inicio a la Cuenta pública Participativa a las 11.00 hrs. en punto, en el Auditorium de la Biblioteca Regional, con las palabras de bienvenida a los asistentes por parte del Director Regional de Sernac, Marcelo Miranda.

Posteriormente, se procede a la proyección de un video que recoge el quehacer del Servicio Nacional del Consumidor a nivel nacional y evidencia la gestión y énfasis de esta institución en todos sus ámbitos de acción.


Acto seguido, el Director Regional de Sernac procede a presentar la Cuenta Pública Participativa Gestión 2014.

En las diapositivas que conforman la presentación de la Cuenta, se aprecian los resultados en las distintas líneas de trabajo del Sernac, tanto a nivel nacional como regional, y de esa forma el público asistente es testigo de los avances que el Servicio ha logrado durante el año 2014 en educación, protección, participación ciudadana, entre otras áreas.

Finalizada la exposición por parte del Director Regional, llegó el turno de la exhibición de 03 videos testimoniales regionales. En el primero la consumidora Ángela Vallejos, nos cuenta como con la asesoría y gestión de la Dirección Regional del Sernac Antofagasta, logró reivindicar los derechos de su marido, ya fallecido, el cual no fue atendido en una Clínica Local por una supuesta deuda, la que realmente nunca existió, y que tribunales falló a favor de la consumidora.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

**Dirección Regional de Antofagasta**


	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 4 de 15
	<b>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</b>		

El segundo testimonio dijo relación con la señora Sara Quinchel, quien nos comunicó como ha sido su relación estrecha con el Sernac Regional, a través de la asociación de consumidores del adulto mayor, ACAM, la cual ella lidera y también como integrante del Consejo Consultivo Regional de Consumo. Finalmente, correspondió a una ejecutiva de atención público de la Dirección Regional, señora Erika Contreras, quien relató su experiencia como funcionaria atendiendo a los consumidores/as, sus consultas y reclamos.

Correspondió el turno de crear mesas de trabajo en las que participaban los asistentes a la actividad, con el fin de generar inquietudes y/consultas, las cuales fueron expuestas en forma siguiente en un plenario, y respondidas por la autoridad regional del Sernac Antofagasta.

Al cierre del evento, el Director Regional agradece la participación de los asistentes en la Cuenta Pública Participativa Gestión 2014, de la Dirección Regional del Sernac Antofagasta

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 5 de 15
	<b>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</b>		

## Resultados del trabajo

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

Posterior al tiempo destinado para que cada mesa de trabajo (05) diseñara preguntas o inquietudes para ser expuestas en el plenario, se relevan las siguientes interrogantes realizadas y respuestas del Director Regional:


a) ¿Sernac ha preparado para este año 2015, charlas dirigidas a los adultos mayores para la prevención del sobre endeudamiento, morosidad y temas de la Ley del Consumidor?

**Respuesta del Director Regional:** Durante el 2015 se han planificado una serie de charlas y actividades educativas tanto para adultos mayores como para jóvenes, con el fin de educarlos en diferentes temas de consumo y las temáticas propuestas en la preguntas serán consideradas para su difusión, además se ha realizado una alianza con el SENAMA para potenciar las acciones educativas que ambas instituciones desarrollen.

b) ¿Cuáles serán los beneficios para los consumidores/as con la aprobación del proyecto de Fortalecimiento del Sernac?

**Respuesta del Director Regional:** Entre algunos, Sernac estará dotado de mayores recursos para ampliar su dotación de funcionarios contemplando al menos uno con presencia en capital provincial, además tendrá atribuciones fiscalizadoras lo que lo posibilitará imponer multas sin que sea necesario presentar denuncias ante los Juzgados de Policía Local, y se podrán también dictar normas e interpretar otras normativas con el fin de definir criterios y estándares de protección que vayan en beneficio de los consumidores/as. Por otra parte las asociaciones de consumidores

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 6 de 15
	<b>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</b>		

podrán financiarse con los recursos que el Fondo Concursable de Sernac disponga, pudiendo contratar profesionales para la defensa de sus intereses.


c) ¿Qué pueden hacer los consumidores/as ante los abusos de cobros de créditos por las Cajas de Compensación?

**Respuesta del Director Regional:** Pueden presentar sus reclamos tanto ante SERNAC como La Superintendencia de Seguridad Social, con el fin de iniciar las acciones que ambas instituciones poseen para la defensa de los consumidores/as.

d) ¿Existe alguna forma de regular el acceso de los jóvenes a los créditos de consumo o similares?

**Respuesta del Director Regional:** En Chile existe libertad de comercio, rigen las reglas de la libre competencia y además la propia ley del consumidor sanciona la negativa injustificada de venta de un servicio o bien, asimismo consagra el derecho de elegir libremente un bien o servicio por lo que no es posible condicionar a priori el acceso a un servicio financiero a los jóvenes, lo que se debe hacer es aumentar el trabajo educativo y de información hacia la juventud para así generar una conciencia de consumo responsable y sustentable.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 7 de 15
	<b>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</b>		

e) ¿El Sernac inició acciones frente a las roturas de matrices de agua potable que ha sufrido la ciudad de Antofagasta, en los últimos años?, si es así ¿En qué estado están dichas acciones?

**Respuesta del Director Regional:** En materias de servicio básicos como el de agua potable , el organismo competente es la Superintendencia de Servicios Sanitarios(SISS), no obstante hay ciertas situaciones como por ejemplo la perdida de enseres domésticos o daños en la vivienda producto de anegamiento por roturas de matriz, que si la empresa no responde , los afectados pueden presentar su reclamo ante SERNAC.

#### Evaluación final.

La Dirección Regional evalúa como positivo el desarrollo y nivel de participación de los asistentes en la Cuenta Pública pertinente, sobre todo ya que en esta oportunidad el número de participantes externos a Sernac correspondió a **39 personas**, superior asistencia a lo registrado en el año anterior en la misma actividad, la que contó con 23 invitados.

La convocatoria releva la gran participación de representantes del grupo etario del adulto mayor, liderados por la Asociación de Consumidores (ACAM). También en esta ocasión se ratifica el compromiso de la Agrupación de No Videntes de Antofagasta en la asistencia a estas instancias de participación ciudadana, representantes de juntas de vecinos y alumnos de la carrera de Derecho de la Universidad de Antofagasta, por el sector de la sociedad civil. La empresa Eléctrica Elecda S.A. representó al sector de los proveedores. Los Servicios Públicos que se hicieron presente en la Cuenta Participativa fueron la Seremi de Economía, Senama, Superintendencia de Salud, INE, Sernatur, sumándose también Policía de Investigaciones de Chile a través de un representante, más los funcionarios de la Dirección Regional de Sernac Antofagasta.


	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional

**Observaciones.**

La Dirección Regional valora la participación de todos los asistentes a la Cuenta Pública Participativa, ya que valida que la sociedad civil, proveedores y Servicios Públicos se interesan en conocer la realidad regional y también nacional en cuanto al avance de los derechos de los consumidores/as en cada ámbito que el Sernac dispone para la comunidad.

De forma particular, fueron muy bien acogidas las modalidades de videos testimoniales regionales y el video que recoge el quehacer del Servicio Nacional del Consumidor a nivel nacional.

Antofagasta, 06 de abril del 2015

  
**MARCELO MIRANDA CORTÉS**  
 Director Regional  
 Sernac Región de Antofagasta



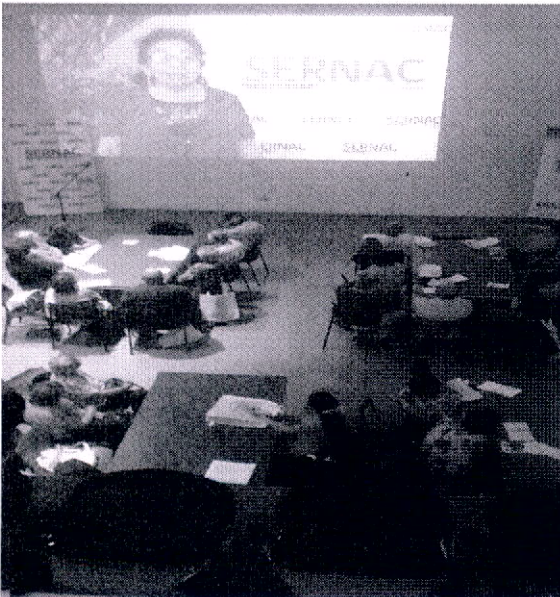
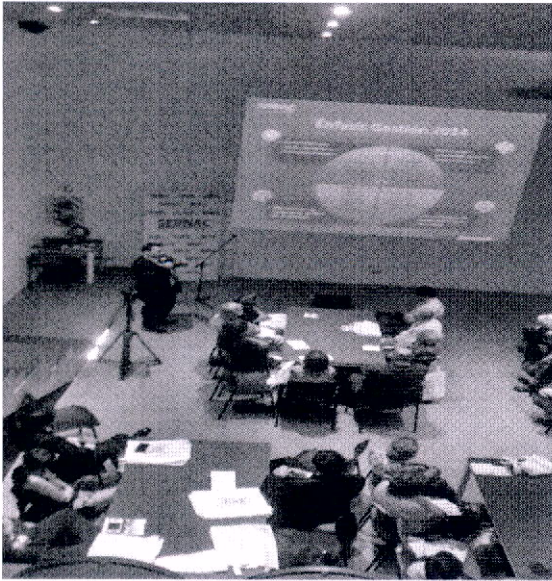
	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional





## Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP

### -Registros Fotográficos:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
Cargo	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



## Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional



## Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP

### -Minuta Resumen de contenidos Cuenta Pública Participativa

# 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, Bio Bio, 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>	06 abril de 2015	07 abril de 2015	08 abril de 2015
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo	Profesional Financiero	Director Regional