

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



**Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023
Región de Antofagasta**

Ciudad: Antofagasta

Lugar: Auditorium del SERVIU, Washington 2551

Fecha: 17 de mayo del 2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

- Asociación de consumidores APAC
- Consejo Consultivo Regional del Sernac Antofagasta
- Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta
- Junta de Vecinos "Chango López"
- Junta de Vecinos "Andrés Sabella"
- Junta de Vecinos "14 de febrero"
- Junta de Vecinos "Sierra Nevada"
- Junta de Vecinos "Centro Antofagasta"
- Junta de Vecinos "Vientos del Sur"
- Seremi de Economía, Fomento y Turismo
- Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Superintendencia de Salud
- Servicio de Cooperación Técnica
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
- Tesorería General de la República
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Instituto de Previsión Social
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
- Policía de Investigaciones de Chile
- Pasantas de Derecho de la Corporación de Asistencia Judicial
- Egresada de Derecho de la Universidad Central

Total asistentes: 35

1. Desarrollo de la actividad

-Programa de la actividad:

| Hora | Actividad |
|----------------------|---|
| 10:30– 11:00 | Acreditación de invitadas e invitados |
| 11:00 - 11:05 | Bienvenida a las y los asistentes |
| 11:05 –11:10 | Palabras de la Seremi de Economía, Fomento y Turismo, Región de Antofagasta, Sra. María Teresa Véliz. |
| 11:10 –11:30 | Presentación Cuenta Pública 2023 – Eduardo Valenzuela Dirección Regional del SERNAC |
| 11:30 –12:15 | Metodología participativa |
| 12:15 –12:30 | Cierre y fotografía grupal |

La Cuenta Pública Participativa 2023 de la Dirección Regional del Sernac se inicia a las 10.30 hrs. en el Auditorium del SERVIU en la comuna de Antofagasta.

La Secretaria Regional Ministerial de Economía, Fomento y Turismo, María Teresa Véliz, se dirige al público asistente para expresar su agradecimiento por la invitación, relevando la importancia del Sernac en la región para la protección de los derechos de la ciudadanía.

Acto seguido, el Profesional de Apoyo, Eduardo Valenzuela Tapia, en representación de la Dirección Regional del Sernac, procede a la presentación de la Cuenta Pública Participativa 2023.

El contenido de lo expuesto presenta la Gestión 2022 de la Dirección Regional en cuanto a resultados sobre: atención ciudadana; protección; educación; participación ciudadana; vigilancia de mercados; fiscalización; información; y calidad y seguridad. También son comunicados los desafíos y compromisos para el año 2023, junto a los 5 ejes centrales nacionales, y las acciones comprometidas a nivel regional.

Tras finalizar la exposición de la Cuenta, corresponde aplicar la metodología participativa, para lo que el presentador proyecta 4 preguntas guías para trabajar esta instancia de participación ciudadana junto a las y los asistentes a la actividad.

Al cierre, la Dirección Regional del Sernac entrega sus agradecimientos al público asistente, dando por finalizada la presentación de la Cuenta pública Participativa 2023.

2. Resultados del trabajo

De acuerdo a lo mencionado en el punto anterior, al finalizar la exposición de la Cuenta Pública Participativa, se procedió a trabajar en la metodología participativa a través de las siguientes preguntas, y las respuestas surgidas desde el público asistente:

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

Respuestas:

-Sería ideal que el plazo de gestión de los reclamos fuera menor. En la actualidad son 18 días hábiles.

-Surge la duda acerca de que si las fiscalizaciones son proactivas o reactivas, a lo que se respondió que existen las fiscalizaciones programadas y no programadas, es decir, que a través de los diferentes insumos que posee el Sernac, se programa el plan anual de fiscalizaciones, pero que también existe la opción de que ante solicitudes de las autoridades regionales, sociedad civil u otro, se realicen fiscalizaciones no programadas, como ocurrió a fines del año 2022 con la incorporación del Sernac en el "Plan Recuperemos el Centro de Antofagasta", convocado por la Delegada Presidencial Regional.

-Se indica que prontamente el Sernac Antofagasta aplicará una "Consulta Ciudadana" para conocer qué mercados son los que la ciudadanía de la región requiere que sean fiscalizados, y así sumar mayor información para conformar el desarrollo de la facultad fiscalizadora.

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

Respuestas:

-Con la existencia de redes sociales del Sernac a nivel regional, tales como twitter, Facebook o Instagram.

-Considerar una mayor difusión de las Herramientas para Ciudadanía, ya que, por ejemplo, "No Molestar", "Boletín de Empresas" y los comparadores y calculadoras disponibles, han sido utilizados con éxito por algunos/as de los participantes de la Cuenta.

-Los tecnicismos utilizados por los Servicios Públicos pueden constituir una barrera para los usuarios/as de los mismos, por lo que se hace necesario ajustar dicha brecha en la comunicación con la ciudadanía.

3.-¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Respuestas:

-Conocer las formas de acceder a cursos o capacitaciones con enfoque de género.

-Con respecto al proceso de Educación, se acuerda la acción de capacitar a emprendedores/as en materias relacionadas con los Derechos y Deberes de los Consumidores.

-La forma en que el Sernac Antofagasta filtra su asesoría jurídica a las y los consumidores que ingresaron un reclamo que no tuvo respuesta positiva, considerando el convenio que el Servicio mantiene con la Corporación de Asistencia Judicial, a lo que se responde que todo consumidor/a que lo requiera es atendido al respecto.

-También se consultó de cómo y cuándo el Sernac Antofagasta se hace parte en un juicio, lo que fue aclarado por el abogado regional del Sernac.

4.-¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar del Sernac?

Respuestas:

-Aumentar las fiscalizaciones a proveedores regionales o nacionales, considerando mercados claves para los adultos o personas mayores, tales como transportes y publicidad televisiva. En cuanto a transportes, se sugiere generar mesas de trabajo entre el Senama, Seremi de Transportes y Telecomunicaciones junto al Sernac, para tratar las falencias de la locomoción colectiva, en cuanto al trato, la conducción y otros factores que afectan a este grupo etario vulnerable.

-Otro tema relacionado con los adultos mayores se enfoca en la Caja Vecinas, ya que no presentan disponibles el 100% de sus servicios al momento de efectuar alguna transacción. Lo que se traduce, por ejemplo, que al tratar de pagar un servicio básico nada asegura que a la Caja que se recurra prestará dicha gestión. Desde el Sernac Antofagasta se está gestionando la realización de una reunión con Banco Estado para tratar esta temática y buscar la solución a la misma.

-Con el fin de redirigir a los consumidores/as a través de nuestra página web a otros Servicios que forman parte de la Red de Protección al Consumidor, se sugiere publicar los enlaces correspondientes, y de esa forma optimizar los tiempos de gestión.

-Cobra relevancia que el Sernac no solo esté en la capital regional, independiente de los convenios con las municipalidades, lo ideal es que esté disponible al menos en las capitales provinciales, como estuvo propuesto en la ley que le entregó facultades fiscalizadoras al Servicio, pero que dicha opción no fue aprobada por el Tribunal Constitucional.

-En relación al Consejo Consultivo Regional del Sernac, se sugiere mantener la interacción con otros Consejos de la Sociedad (COSOC), tal como ha sucedido con el del Instituto de Previsión Social, mediante capacitaciones de las normativas de cada entidad.

3. Evaluación Final

Primeramente, se debe indicar que no se realizaba una Cuenta Pública Participativa regional desde el año 2018, por razones de pandemia u otros, por lo que es de gran importancia retomar este mecanismo de participación ciudadana, por lo tanto, la Dirección Regional del Sernac Antofagasta evalúa positivamente el desarrollo, la participación de las y los asistentes, y los resultados de la Cuenta Pública Participativa 2023.

La actividad contó con la asistencia de 32 personas externas al Sernac en esta oportunidad.

Entre los participantes se destaca la asistencia de representantes de la Asociación de Consumidores APAC y del consejo Consultivo Regional del Sernac, de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta, de juntas de vecinos de la capital regional, pasantes y egresadas de la carrera de Derecho. A la jornada también asistieron representantes de distintos Servicio Públicos como: Seremi de Economía, Instituto de Previsión Social, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Servicio de Cooperación Técnica, Tesorería General de la República; sumándose a los mencionados, personeros de la Policía de Investigaciones de Chile y de la Fundación Prodemu, acompañados por los funcionarios del Servicio organizador.

La Dirección Regional del Sernac agradece la facilitación del Auditórium del SERVIU para la realización de la Cuenta Pública Participativa.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se agradece también a las y los asistentes por su participación activa en la metodología aplicada al finalizar la actividad, lo que nos permitirá como Servicio aplicar la mejora continua a nuestros procesos y productos estratégicos.

Antofagasta, 26 de mayo del 2023.

4. Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2023

A continuación, se presenta el contenido del Pre Informe de la Cuenta Pública Participativa 2023, documento que fue remitido previamente al Consejo Consultivo Regional del Sernac Antofagasta el día 25 de abril del año en curso.

Gestión 2022

I. Atención ciudadana

| | |
|----------------|--------------|
| - Reclamos: | 2.999 |
| - Consultas: | <u>1.400</u> |
| Total de casos | 4.399 |

II. Protección

| | |
|-------------------------------|----|
| - Juicios de Interés General: | 51 |
|-------------------------------|----|

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Educación para el Consumo

| | |
|--|-----|
| - Talleres de Educación Financiera: | 8 |
| - Talleres de Educación en Derechos del Consumidor | 13 |
| - Talleres Prácticas de Consumo y Medioambiente: | 4 |
| - Número total de participantes en talleres: | 723 |

IV. Participación Ciudadana

| | |
|---|---|
| - Sesiones del Consejo Consultivo Regional: | 3 |
| - Conversatorio de Consumo: | 1 |

V. Vigilancia de Mercados

| | |
|-----------------------|---|
| - Alertas Regionales: | 9 |
|-----------------------|---|

VI. Fiscalización

| | |
|------------------------------|----|
| - Número de Fiscalizaciones: | 48 |
|------------------------------|----|

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Anexos

Fotografías de la actividad



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

