

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



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Una cuenta pública es un informe detallado de la gestión realizada por una entidad o persona en el desempeño de su cargo o función pública. En este informe se detallan las actividades y acciones llevadas a cabo durante un período determinado y se presentan los resultados obtenidos. La cuenta pública a realizar considera el año 2022 como periodo.

La cuenta pública es una herramienta de transparencia y rendición de cuentas que permite a la ciudadanía conocer y evaluar el desempeño de las autoridades y funcionarios públicos. Por lo tanto, es un mecanismo fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones y fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.

I. Atención ciudadana

- Reclamos

Herramienta que permite a la ciudadanía solicitar a una empresa una solución cuando se pudiera haber vulnerado sus derechos como consumidores, mediante la acción del SERNAC.

N° reclamos ingresados en el año 2022	536*
N° reclamos cerrados en el año 2022	532*

*reclamos ingresados y cerrados presencialmente en la Dirección Regional de Aysén

- Alerta Ciudadana

Es una herramienta dispuesta para que las personas puedan entregar información que dé cuenta de la existencia de conductas de empresas o mercados que posiblemente afectan los derechos de todos los consumidores. Esta información permitirá que el SERNAC recopile información e investigue infracciones a la Ley.

- No Molestar

Herramienta dispuesta por el SERNAC para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean.

- Me Quiero Salir

Es una herramienta dispuesta a los consumidores y las consumidoras para que puedan solicitar expresa y claramente, el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Consultas

N° consultas cerradas en el año t	173*
-----------------------------------	------

consultas recibidas y cerradas presencialmente en la Dirección Regional de Aysén

II. Protección y compensaciones

JIG iniciados	43
JIG cerrados	39
Monto en indemnización por concepto de JIG	\$23.373.975
Monto en multas por concepto de JIG	\$140
N° de personas beneficiadas por concepto de JIG	23
JIG cerrados con resultado favorable	30
JIG cerrados con resultado desfavorable	6

Especial mención posee lo obrado por el Juzgado de Policía Local de Puerto Aysén determinó que Chilexpress deberá pagar una indemnización de \$1.129.300.- por concepto de daño emergente y \$350.000 por daño moral a una consumidora que no recibió un computador que había encargado con urgencia. Además, aplicó una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), a la empresa, esto es, cerca de un \$1 millón.

Juicios de Interés Colectivo

Aguas Patagonia

Durante el año 2022 y actualmente, SERNAC de Aysén se encuentra tramitando una demanda colectiva en contra de la empresa sanitaria Aguas Patagonia, cuyo objetivo es que esta compañía compense a todos los consumidores que fueron afectados por múltiples cortes de suministro no programados ocurridos durante el año 2019

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Nuevas iniciativas dirigidas a la ciudadanía

- No me hostiguen, cobranzas
- Observatorio de precios de productos
- Comparador de Tarjetas de Crédito

Educación para el Consumo

Talleres Educación financiera	2
N° Participantes Talleres Educación Financiera	39
Talleres en Educación en Derechos del Consumidor	3
N° Participantes Talleres en Educación en Derechos del Consumidor	58
Talleres Prácticas de Consumo y Medio Ambiente	5
N° Participantes Talleres Prácticas de Consumo y Medio Ambiente	71
N° envíos material educativo físico o digital	10

IV. Participación Ciudadana

- Fondo Concursable

No Aplica.

- Mecanismos participativos

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planteadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, la Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación en materias de consumo, se planteó desarrollar para el periodo 2022, instancias de participación y diálogo social en materias de consumo.

De estas iniciativas, la Dirección Regional Aysén llevó a cabo las siguientes iniciativas:

- Conversatorio comercio electrónico
- Conversatorio consumo y género
- Conversatorio participación ciudadana Sernac Aysen y Sernac Magallanes
- Conversatorio hablemos de inclusión Sernac y Senadis región de Aysén.
- Constitución del COSOC regional.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1- **Reporte del periodo.**

Durante el periodo 2022, y tal como se mencionó en el párrafo anterior, se desarrollaron 5 instancias de participación ciudadana, la información en períodos semestrales fue el siguiente:

Primer semestre 2022: se realizó el conversatorio de comercio electrónico de manera presencial en Puerto Aysén.

Segundo semestre 2022: Se realizaron 3 conversatorios on line en materia de consumo, y con fecha 06 de diciembre de 2022 se constituyó el Consejo Consultivo Regional de la DR Aysén.

2.1 **Cuentas Públicas Participativas anteriores**

En relación a este punto, la Dirección Regional no realizó Cuenta Pública el año 2022 sino que se llevó a cabo una cuenta pública nacional a través de streaming por encontrarse vigente aún la alerta sanitaria por COVID-19

2.2 **Consejo Consultivo Regional**

Son una iniciativa SERNAC de diálogo social, generado en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, que busca recoger información y opinión de los actores involucrados en el Sistema Nacional de Protección de los derechos de los Consumidores/as, en materias relativas a la implementación y mejoras de la gestión de SERNAC en sus ámbitos de competencia.

Durante el período 2022, con fecha 6 de diciembre, en las dependencias de la dirección regional se constituyó el Primer Consejo Consultivo Regional de la DR SERNAC Aysén.

COSOC integrado por las siguientes organizaciones:

- ONG Diversa Patagonia
- Asociación de Migrantes Sur y Centro ASOMISCA
- Fundación Patitas Patagónicas
- Asociación TEAcompañamos
- Agrupación de emprendedores social y cultural Esfuerzo Patagon

2.3 Conversatorios de Consumo

Los conversatorios son una iniciativa SERNAC de diálogo social, generado en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, con el objetivo institucionalizar un espacio para el intercambio de ideas en el marco de la relación entre diferentes actores (Asociaciones de Consumidores, Proveedores, Servicios públicos, Expertos académicos).

En el periodo que comprende este reporte se realizaron conversatorios denominados:

- Conversatorio comercio electrónico
- Conversatorio consumo y género
- Conversatorio participación ciudadana Sernac Aysen y Sernac Magallanes
- Conversatorio hablemos de inclusión Sernac y Senadis región de Aysén.

V. Acciones con enfoque de género e inclusión

Se realiza conversatorio consumo y género

- Funcionarios de la Dirección Regional participan en curso de género.
- Funcionarios de la Dirección Regional participan en un Taller de la ley 20.609 (Establece medidas con la discriminación)
- Funcionarios de la Dirección Regional participan en el Curso de Inducción a las Políticas de Género, Nivel 1 y Nivel 2.
- Sernac regional realiza taller a emprendedoras pertenecientes a programas de Prodemu- 22 de junio 2022

VI. Fiscalización

La Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que su objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, quedando sujeto a dicha normativa los actos y contratos descritos en el artículo 2°. Conforme lo establecido en el artículo 57, el Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Agrega la disposición que será institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3551, de 1981.

Total de Fiscalizaciones (general) en la región de Aysén	29
--	----

VII. Estudios



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Estudios de mercado**

No aplica durante el año 2022.

Se proyecta la ejecución de un estudio de mercado para el año 2023, respecto de la leña y pellet lo cual será evaluado.

- **Alertas de calidad y seguridad de productos**

No aplica durante el año 2022.

Se planifica para el año 2023 avanzar en el diagnóstico de la mesa de seguridad de los productos. Convocando a las instituciones integrantes a reuniones de coordinación.

- **Estudios de Economía del Comportamiento**

No aplica durante el año 2022.

Interpretación de la Ley

- **Circulares interpretativas**

Circular Interpretativa “Obligación de informar la duración de los bienes y plazos en que se dispondrán repuestos y servicio técnico del 05 de septiembre de 2022”

Interpretación que efectúa el Servicio Nacional del Consumidor respecto de la nueva disposición introducida en el artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.496, consistente en la obligación de los proveedores de informar a los consumidores la duración de los bienes durables en condiciones previsibles de uso, además del plazo en que se obligan a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

Circular Interpretativa sobre “publicidad nativa e influencers de 16 de junio de 2022”

La Circular aprobada mediante Resolución Exenta N°534 de fecha 16 de junio de 2022, tiene por objeto conceptualizar el mecanismo publicitario denominado publicidad nativa y a los sujetos publicitarios denominados influenciadores o influencers, además de determinar la regulación y principios aplicables a ambos tipos o actores publicitarios. Asimismo, la Circular fomenta la implementación y cumplimiento de buenas prácticas dentro de dichos rubros.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Circular Interpretativa sobre “publicidad y prácticas comerciales” de 28 de febrero de 2022.

La Circular sobre Publicidad y Prácticas Comerciales, aprobada mediante la Resolución Exenta N° 176, viene a revocar y reemplazar a la Resolución Exenta N° 0187 de fecha 21 de marzo de 2019 con el fin de actualizar su contenido.

Circular Interpretativa sobre “criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión referidas a la recolección y tratamiento de datos personales de consumidores” de 28 de febrero de 2022.

La Circular tiene por objetivo interpretar las normas relativas a cláusulas abusivas en contratos de adhesión referidos a la recolección y tratamiento de datos personales de los consumidores, estipulaciones normalmente incluidas en los términos y condiciones y/o políticas de privacidad.

Circular Interpretativa sobre protección de consumidores frente al uso de sistemas de inteligencia artificial de 18 de enero de 2022

Contiene los criterios que aplica la institución para procurar la protección a los consumidores de cara a ciertos riesgos de afectación de sus derechos, derivados del uso de sistemas de inteligencia artificial por parte de los proveedores.

VIII. Desafíos y compromisos 2023

Para el año 2023 la Dirección Regional de Sernac región de Aysén posee como desafío avanzar en su vinculación con la ciudadanía organizada a través del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, haciéndose partícipe de sus demandas y solicitudes, para canalizarlas con las instituciones pertinentes con objeto de contribuir a más diálogo social.

Existe también el desafío de posicionar el Servicio en los territorios extremos de la región de Aysén llegando a cada una de las localidades apartadas con los productos de Educación y las herramientas que dispone el servicio para la ciudadanía. Este desafío se traduce en el compromiso de visitar las localidades y realizar actividades en cada una de ellas.

En la siguiente imagen se acredita que desde la Dirección Regional fue remitida la tabla de contenidos de la CPP 2023 al Consejo Consultivo Regional de Aysén.



Jonathan Gonzalo Vera Macaya <jvera@sernac.cl>

Contenidos para cuenta pública

1 mensaje

Jonathan Gonzalo Vera Macaya <jvera@sernac.cl>

28 de abril de 2023, 15:29

Para: diversapatagonia@gmail.com, asomisca@gmail.com, fundacionpatitaspatagonicas@gmail.com, claudiabilbao@gmail.com, kreataller@gmail.com, a.rojas.correo@gmail.com, María Francisca Ortiz Oberg <mortiz@sernac.cl>

Estimadas y estimados integrantes del COSOC,

Junto con saludarles y les comparto un preinforme con la tabla de contenidos que se abordarán en la cuenta pública a realizarse el 17/05/2023. Lo anterior, para su conocimiento y eventuales observaciones o comentarios.

Saludos a todos y muy buen fin de semana.



Jonathan Gonzalo Vera Macaya

Profesional - Administrador de Plataforma
Dirección Regional de Aysén

jvera@sernac.cl

☎ 442024836

Presidente Ibañez 355, Coyhaique

 **Tabla de contenidos pre-informe.docx.pdf**
146K



Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Coyhaique

Lugar: Auditorio Gobierno Regional de Aysén, calle General Parra N° 101.

Fecha: 17/05/2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes:

- Taller de emprendedoras Baquedano, Coyhaique
- Taller Hebras de Plata, Coyhaique
- Concejo Mayor Unión Comunal del Adulto Mayor, Coyhaique
- Junta de Vecinos Los Colonos, Coyhaique
- Asociación de Migrantes ASOMISCA
- ONG Diversa Patagonia
- Agrupación de Adultos Mayores Luz y Vida
- Juzgado de Policía Local de Coyhaique
- SERCOTEC
- SUPERIR
- SEREMI ECONOMÍA
- ADUANAS
- SENAMA

Total asistentes:

28 personas.

1. Desarrollo de la actividad

Programa Cuenta Pública Participativa 2023 SERNAC

Hora	Actividad
16:00 – 16:15	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
16:15 – 16:20	Bienvenida a las y los asistentes (moderadora)
16:20 – 16:30	Palabras de Felipe Rojas Pizarro, Seremi de Economía, Fomento y Turismo región de Aysén
16:30 – 17:00	Presentación Cuenta Pública 2023 - Maria Francisca Ortiz, Directora Regional del SERNAC región de Aysén
17:00 – 17:30	Diálogo participativo (Moderadora explica las preguntas)

17:30 – 17:40	Café y cierre
--------------------------	---------------

Metodología participativa

La Metodología participativa de la cuenta pública del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de la región de Aysén implicó una forma de interacción entre la Directora Regional del SERNAC y la ciudadanía, donde se fomenta la participación activa de las personas en la rendición de cuentas y la resolución de consultas y problemas relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Después de la presentación, se abrió un espacio para que la ciudadanía realice consultas y aportes relacionados con la gestión del SERNAC. Los asistentes pudieron plantear preguntas sobre temas específicos, presentar sus ideas, expresar inquietudes o sugerir mejoras en los servicios y programas del SERNAC.

La Directora Regional del SERNAC responde a cada consulta o aporte de la ciudadanía de manera clara y transparente. Se brindan respuestas fundamentadas y se explican las acciones que se tomarán para abordar cada situación. En caso de que se requiera un análisis más profundo o una investigación adicional, se comprometen plazos y se informa a los interesados sobre el proceso de seguimiento.

La metodología participativa en la cuenta pública del SERNAC busca promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana activa en la protección de los derechos de los consumidores. Al permitir que la directora regional responda directamente a las consultas y aportes de la ciudadanía, se fortalece la confianza en la institución y se fomenta una relación cercana entre el SERNAC y los consumidores de la región de Aysén.

Composición de la dinámica participativa

En atención al espacio físico donde se realizó la CPP, que no contaba con mesas para poder hacer la dinámica original, se adaptó en conformidad a lo autorizado por el departamento de participación ciudadana a la siguiente metodología de participación.

Para la presente cuenta pública participativa se realiza una dinámica de preguntas y respuestas; las primeras se proyectan al público y la moderadora explica que los asistentes podrán opinar o compartir sus reflexiones para con la Directora Regional, levantando la mano. Así durante el período de tiempo asignado al efecto, la ciudadanía interactuó agradeciendo la forma de la exposición dinámica e interesante



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

y también reflexionaron en cuanto a la forma en que SERNAC debía relacionarse con la ciudadanía.

Desarrollo de la actividad.

La CPP 2023 fue planificada en conjunto con el Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor y la Dirección Regional de Aysén.

En primera instancia, se realizó reunión de coordinación, donde, desde el Departamento de Participación Ciudadana se explicaron los alcances de la CPP. Se adjunta en anexo el correo de verificación de la reunión.

Posteriormente, en seguimiento de los lineamientos se elabora la tabla de contenidos, que posteriormente es enviada al Consejo Consultivo Regional para que en su caso, como organización de la sociedad civil, tomen conocimiento de los temas a tratar y además, puedan aportar o sugerir lo que estimen pertinente.

El equipo regional de la Dirección Regional de Aysén, liderados por su Directora Regional, realizan las coordinaciones para reservar un lugar adecuado para la CPP, además de participar en reuniones internas para los listados de invitados, organización del libreto, programa de CPP y analizar todos los aspectos relacionados. Se adjuntan en anexo actas de reunión de equipo regional.

2. Resultados del trabajo

La CPP 2023 inició a las 16:00 horas donde funcionarios de la Dirección Regional procedieron a la acreditación de invitados e invitadas, dejando registro de ello en la respectiva lista de asistencia.

Posteriormente, la profesional Ximena Carrasco realizó las funciones de moderadora de la CPP 2023, dando la bienvenida a las y los asistentes, saludando a las autoridades presentes y público en general.

A continuación, y en contexto del Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia que se celebra cada 17 de mayo para conmemorar principalmente la eliminación de la homosexualidad de la lista de enfermedades mentales por parte de la Asamblea General de la Organización Mundial de la Salud, hecho que tuvo lugar el 17 de mayo de 1990; la Directora Regional Maria Francisca Ortiz, realiza un saludo y reflexiona en cuanto la importancia de respetar la dignidad de las personas de manera transversal y en el compromiso de nuestro Servicio a respetar y proteger

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los derechos de los consumidoras y consumidores, haciendo énfasis en cuanto al derecho a no ser discriminados en actos de consumo.

Posterior a ello, se da inicio formal a la CPP 2023, mediante la exposición de una presentación a los asistentes donde se expone conforme a presentación validada por el Departamento de Participación Ciudadana.

Una vez finalizada la exposición, la profesional Ximena Carrasco da lectura a las preguntas propuestas para la CPP e invita a los asistentes a participar, tal como se planteó en el punto relativo a la "composición de actividad de participación ciudadana"

Los asistentes realizaron las consultas que fueron abordadas por Maria Francisca Ortiz, Directora Regional.

La CPP 2023 finaliza con los asistentes compartiendo un coffee break gestionado por la Dirección Regional.

3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.

A continuación se deja registro de las preguntas realizadas a los asistentes y las respuestas abordadas por la Directora Regional.

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

En la primera intervención de la ciudadanía, **Israel Cortés**, Presidente de ONG Diversa Patagonia y Presidente del Consejo Consultivo Regional Sernac, agradece la invitación para participar en la cuenta pública del Sernac y además de participar en el COSOC. Señala que todos los espacios de conversación son necesarios para la comunidad que representa, donde la población es discriminada y es preciso avanzar hacia un mejor diálogo con las instituciones del Estado. Señala que conoce los mecanismos de protección del Sernac, en especial el uso del reclamo contra proveedores, donde ha ingresado casos y ha obtenido buenos resultados.

Bladimir Caicedo, Presidente de la Asociación Migrante ASOMISCA agradeció la invitación a la comunidad migrante, ya que desconocen algunas materias de derechos de los consumidores, agradece las capacitaciones que se han realizado al COSOC en temas financieros y de derechos.

Por su parte el **Director Regional de Aduanas**, felicita a Directora Regional de Sernac por la notable exposición que realizó en la cuenta pública, además de reconocer que el Sernac es un refugio para los consumidores donde acuden a reclamar por temas de consumo. Señala que en su experiencia es común decir en las empresas que "si no cumples iré a reclamar al Sernac" y esto es muy importante para la ciudadanía en general. Indica que no conocía las tantas y variadas actividades que desarrolla el Servicio en la región de Aysén, es una grata noticia. Comenta que el Sernac es más que reclamos y no



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sabía de elementos como la inclusión, la participación ciudadana en los productos del Sernac y de como el Servicio también ayuda a eliminar la discriminación y segregación.

La Directora Regional María Francisca Ortiz señala que se trabaja a diario para acercar el Servicio hacia la ciudadanía, abarcar a más personas en número y también en territorio. Señala que existe vinculación con Aduanas, en la realización de charlas de educación financiera a sus funcionarios y con la integración de la mesa de seguridad de los productos.

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

Israel Cortés de ONG Diversa Patagonia señala que el COSOC es importante para la ciudadanía como elemento de comunicación donde las actividades que se realizan pueden ser difundidas a la región. También señala la importancia que la Dirección Regional mantuviera redes sociales con temáticas territoriales, ya que al revisar las redes sociales se evidencia que el Sernac en la región de Aysén no tiene Instagram, Facebook no hay un espacio de educación regional a través de estas plataformas y no hay uso de las redes sociales comunes que ocupa la gente en el día a día.

Fernanda Soto señala que se podría mejorar las comunicaciones propiciando encuentros presenciales con asociaciones, también hacer uso de la radio regionales involucrando a los adultos mayores y sectores rurales.

Por su parte la Directora regional María Francisca Ortiz, indica que el Servicio realiza de manera permanente comunicados que si bien son gestionados y remitidos desde nivel central, tienen un componente regional con cifras y con antecedentes que maneja la Dirección Regional; ahora bien, recoge las sugerencias las cuales serán planteadas en las oportunidades que correspondan en la institución.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

Representantes de las emprendedoras, indican que le gustaría y le interesa saber temas de educación financiera y de cómo ahorrar en estos tiempos de dificultad económica. Además de que ha aprendido que el Sernac no solamente es ingresar reclamos, sino que hay otras herramientas digitales que pueden ser utilizadas.

Representante de club adulto mayor, señala que le interesaría saber del Servicio, los productos, herramientas que puedan beneficiar a los adultos mayores en el día a día, cómo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comprar medicamentos, ahorrar dinero en el supermercado y de qué manera ellos no puedan ser estafados o afectados en las empresas de telecomunicaciones y/o financieras.

En respuesta, la Directora regional María Francisca Ortiz aborda ambos puntos que les plantean los representantes, invitando a revisar la página web del Sernac www.sernac.cl, además de mencionar las herramientas que tiene el Servicio Nacional del Consumidor para la ciudadanía e invitando a que las personas puedan también concurrir a la oficina regional en la atención presencial de la dirección, de los ejecutivos están dispuestos para atender los requerimientos o consultas de la ciudadanía.

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

Israel Cortés de Diversa Patagonia indica que las observaciones que puede tener, se relacionan en difundir más las tareas o temáticas que tienen los departamentos de educación, mejorar los temas para que se vinculen con la realidad de la población que representa ONG Diversa Patagonia en temas de consumo financiero de derechos de los consumidores, de presupuesto ahorro y planificación, donde las presentaciones los powerpoint, el material de apoyo, infografías también sean con identidad territorial y pertinente a la audiencia.

María Teresa Palma, de la Superintendencia Electricidad y Combustibles felicita a la Directora Regional por la Cuenta pública, e indica que no sabía de la variedad de acciones que se desarrollan en la región de Aysén; releva la herramienta que dispone No Molestar, súper importante, sencilla y beneficiosa para los consumidores. Como sugerencia plantea mayor difusión de esta herramienta, también generar una especie de circular o documento con infografía que se remita a los servicios públicos y puedan bajar la información a los usuarios, dando a conocer las atribuciones, herramientas, plataformas y servicios que dispone el Sernac.

La Directora Regional, María Francisca Ortiz señala que la idea será recogida, para ser tratada en las oportunidades y circunstancias pertinentes.

Víctor Soto, Presidente de la Unión comunal de adultos mayores señala que participó el 27 de marzo en la charla que se realizó con la agrupación TEacompañamos y el Director Nacional de Sernac Andrés Herrera y sugiere que el Sernac pueda acercarse a los adultos mayores para bajar la información con los contextos que corresponde a los adultos mayores y solicita también participar en el Consejo Consultivo del Sernac que tiene la región. Señala que la cuenta pública ratifica que hay mucho énfasis en educación, su importancia y es clave que pudiera mencionarse los adultos mayores. Comenta que

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

existen ciertas brechas en la alfabetización digital de los adultos mayores, por tanto el Servicio puede tener una presencia directa y presencial con ellos.

Bladimir Caicedo de la agrupación migrante señala que el Sernac puede acercarse más a la juntas de vecinos, a través de la presencialidad, donde también la gente se congrega de manera regular y con problemáticas más precisas.

La Directora Regional María Francisca Ortiz, agradeció la participación de cada uno de los asistentes, agradeció también la intervenciones las cuales son abordadas, registradas y serán planteadas ante la jefatura correspondiente del Servicio Nacional del Consumidor, para relevar la participación de la ciudadanía en esta Cuenta pública.

4. Evaluación Final

A continuación se detalla en distintos puntos, conceptos correspondientes a la evaluación final de la CPP 2023:

- **Participación de los asistentes:** En total asistieron 28 personas a la CPP, incluyendo representantes del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, Seremia de Economía, SENAMA, SUPERIR, ADUANAS, SEC, INE y SERCOTEC. Además de la asistencia de representantes de la sociedad civil, quienes demostraron conocimiento del Servicio y además de un buen nivel de involucramiento en la actividad y compromiso durante el evento.
- **Organización y logística:** Se logró como equipo regional de Aysén gran eficacia y eficiencia en la planificación y ejecución del evento. Evaluando positivamente aspectos como la disponibilidad de los recursos necesarios (compra y gestión interna del coffee break), la distribución del tiempo en cada tarea asignada, el cumplimiento de horarios, la comodidad de las instalaciones, entre otros.
- **Participación de autoridades de servicios públicos:** Se evalúa positivamente la presencia y participación de las autoridades de servicios públicos en el evento. Demostrando buen nivel de compromiso, con claridad en sus intervenciones y su disposición a generar preguntas y consultas.
- **Preguntas y consultas:** Se evalúa positivamente la variedad, pertinencia y cantidad de preguntas y consultas realizadas por los asistentes. Además, se analiza que la calidad de las respuestas proporcionadas por la directora regional y su equipo, fueron claras, precisas y satisfactorias.
- **Desempeño del equipo del SERNAC:** Se considera el buen desempeño del equipo del SERNAC durante la cuenta pública, quienes cumplieron de excelente manera sus roles y responsabilidades, brindando apoyo adecuado a la Directora Regional y gestionando de manera efectiva las consultas y preguntas de los asistentes.
- **Asistencia general:** Se evalúa el buen nivel de asistencia al evento en comparación con las expectativas y objetivos establecidos. Esta buena asistencia indica un interés significativo de la comunidad en el trabajo del SERNAC y en la temática abordada durante la cuenta pública.

5. Anexos

Fotografías de la actividad

Funcionarios y Funcionarias del Servicio Nacional de Consumidor
Dirección Regional de Aysén

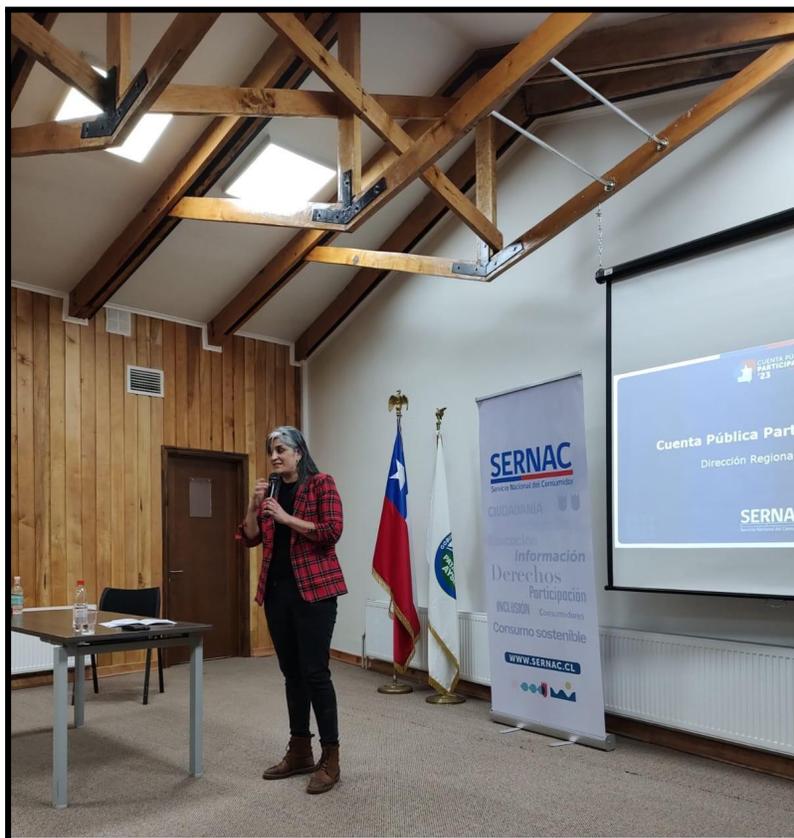


Funcionaria Ximena Carrasco, moderadora de la actividad, saludando a los asistentes.



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Maria Francisca Ortiz, Directora Regional de Aysén, Servicio Nacional del Consumidor, durante exposición en cuenta pública participativa año 2023:
"Directora Regional lideró cuenta pública, realizando exposición respecto de desempeño de la oficina regional, mencionando las principales cifras y resultados, además de abordar los desafíos de la institución para el año 2023"



En las siguientes imágenes se da cuenta en las redes sociales de Radio Las Nieves y de la Seremi de Economía de Aysén, la realización de la cuenta pública participativa del Sernac año 2023.





12:09        

 SERNAC realizó cuenta pública participativa re... 

 rln.cl



Destacado

SERNAC realizó cuenta pública participativa regional destacando los ejes de su gestión 2023

18 Mayo 2023

Durante la gestión institucional de 2022, el SERNAC recibió cerca de 628 mil reclamos, de los cuales más de la mitad fueron resueltos en forma favorable.

Coyhaique.- La Directora Regional del SERNAC, María Francisca Ortiz Oberg, realizó la Cuenta Pública Participativa Regional del Servicio, instancia en la que junto con destacar los

 **Radio Las Nieves**
 19,347 Me gusta de la página

