

 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024



Informe Final
Cuenta Pública Participativa
Gestión 2023

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Informe Final Cuenta Pública Participativa DR O'Higgins

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

Durante el año 2023, el Servicio contó con un presupuesto de **M\$18.431.975** una dotación de **388 funcionarios, 224 mujeres (57,7%) y 164 hombres (42,3%)**. En términos de su estructura contó con **5 Subdirecciones**, entre las cuales se encuentra; Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica, Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero y la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. **Una División** de Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, Auditoría Interna, Fiscalía Administrativa, junto con la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión y la Coordinación Regional. A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

• **Logros del año 2023**

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **314.637 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (80,4%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **3.931 Alertas Ciudadanas, 1.255.878 solicitudes de No Molestar, 72.564 solicitudes de Me Quiero Salir y 25.380 no me hostiguen.**

En lo referente al ejercicio de acciones judiciales para la protección de las personas consumidoras, se dio inicio a **9 Juicios Colectivos y 560 Juicios de Interés General.**

Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicios colectivos y favorable en 261 Juicios de Interés General, lo que se tradujo en un total de \$462.716.830 en indemnizaciones, beneficiando a un universo de 310 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 7.436 UTM.

En relación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos colectivos, se iniciaron 10 procedimientos voluntarios colectivos (PVC). En aquellos PVC que comenzaron durante el año 2022, 3 de ellos fueron cerrados favorablemente, alcanzando un monto en compensaciones por más de 367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. Con el fin de promover el cumplimiento de la normativa de protección se iniciaron dos mesas de trabajo y se participó en 7 negociaciones desformalizadas .

Se realizaron **976 fiscalizaciones a lo largo del país**, donde **551 fueron ejecutadas de manera presencial, 354 digitales y 71 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas). En base a los hallazgos infraccionales desprendidos de estas actividades, se generaron 198 propuestas de denuncia, de las cuales 194 dieron inicio a Juicios de interés general.

Se incorporó la modalidad de **fiscalización multitarea** con otras instituciones, como el Servicio Nacional de Turismo, el Ministerio del Transporte, la Subdirección de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras. Los principales mercados fiscalizados se concentraron principalmente en el **comercio minorista general, turismo, comercios minoristas de alimentos y bebidas, transporte, inmobiliarias, y vehículos y rodados.**

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2023, se identificaron un **total de 276 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 65,2% (180) corresponden a alertas regionales y el 34,8% (96) a otro tipo de alertas.

En relación a la información en temas de consumo, el año 2023 el Sernac elaboró **20 estudios**, destacando los siguientes: viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte del mercado automotriz; ranking de reclamos de seguro automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares:

presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias

En materias de herramientas disponibles a la ciudadanía, durante el 2023 se realizó la actualización del diseño al Comparador de Crédito de Consumo y dos actualizaciones a la herramienta web del Comparador Tarjetas de Créditos.

Fueron emitidas **4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos permitieron establecer criterios que orientan el actuar institucional y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.

En materias de educación y cursos on line, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de los proveedores; curso de educación financiera para jóvenes y curso de perfeccionamiento docente, actividades que contaron con **1.992 personas matriculadas**.

En el ámbito de la Participación ciudadana, se llevaron a cabo distintas iniciativas para el fortalecimiento de la Sociedad Civil Organizada, entre ellas, entrega de recursos a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores que permitió fortalecer y potenciar la gestión de las Asociaciones, esta iniciativa permitió , financiar **41 proyectos**, con temáticas relacionadas a estudios, difusión y charlas en materias tales como educación financiera y protección al consumidor. Los beneficiarios directos de este Fondo Concursable fueron 22 Asociaciones de Consumidores, de todo el país, cuyos proyectos fueron adjudicados por más de **476 millones de pesos**.

En el ámbito de los mecanismos de Participación Ciudadana, se llevaron a cabo 31 conversatorios a nivel nacional de los cuales 29 fueron realizados a nivel regional y 2 en el nivel central, dichas instancias abordaron temas tales como; Derechos en materia de consumo, género e inclusión, migrantes, entre otras temáticas de interés. En relación a los Consejos Consultivos, todos ellos sesionaron durante el año, manteniendo un vínculo

permanente en cada uno de los espacios. A nivel nacional, el Servicio cuenta con 14 consejos consultivos, 13 de ellos en regional y 1 de carácter nacional.

Asimismo, destacamos la **consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023**, con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidores sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas, alcanzando una participación del 50,4% del género femenino y un 49,6% del género masculino. Como resultado, **el 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades** y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

Con respecto a la investigación de casos colectivos, que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, durante el año 2023, **se cerraron 15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

En materias de equidad de género, hemos iniciado la marcha blanca del proyecto de género y diversidades en la atención de público cuyo objetivo fue actualizar el protocolo de atención y el formulario único de atención; se elaboró la calculadora de gestión que corresponde a una aplicación web que permite a las personas menstruantes, poder cotizar e informarse sobre los costos personales de gestión menstrual; publicamos el estudio anual de publicidad sexista; actualizamos el estudio de costo menstrual y aplicamos la encuesta de percepción mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

Resultados de la Gestión Regional de O'Higgins

I. Atención ciudadana

- Reclamos: Se gestionaron: **2.497 reclamos**, los cuales fueron ingresados presencialmente en nuestra Dirección Regional. En relación a las plataformas, se ingresaron 685 reclamos.
- Consultas: Se gestionaron **1.519 consultas**, las cuales se ingresaron presencialmente en nuestra Dirección Regional.
- Alertas Regionales: Se levantaron **8 alertas de consumo**, por los siguientes temas o proveedores: Essbio, Noama, Comercial MP Calzado (Martiplatformas), Clínica Dental Pacífico, Parcelas, Wr Motos, Inmobiliaria Galilea e Inmobiliaria Costa Pacífico.

II. Educación para el Consumo Sostenible

- Actividades educativas: Se realizaron **41 actividades educativas**, alcanzando a un total de **1093 beneficiarios (as)**. Se educó sobre las siguientes temáticas:
 - Educación financiera
 - Promoción de derechos del consumidor
 - Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible
 - Taller Educación financiera y derechos de las personas consumidoras

Mujeres, personas mayores, escolares, jóvenes, diversidades y disidencias sexuales fueron parte de nuestro público en estas actividades.







III. Participación Ciudadana

- Instancias participativas
- Cuenta Pública Participativa

Con fecha 17 de mayo, se llevó a cabo la Cuenta Pública correspondiente la que en términos generales fue evaluada positivamente por parte de la ciudadanía implementándose con una metodología participativa que permitió el diálogo directo entre los/as ciudadanos/as y la autoridad, a través del espacio para preguntas, críticas y comentarios acerca de la gestión de la Dirección Regional de SERNAC en el territorio.

- 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 2023 el consejo tuvo un total de tres sesiones abordando principalmente temáticas relacionadas con el Proyecto de Ley "SERNAC Te Protege", charlas con servicios relacionados como SEC, SISS, SUPERIR, firmas de convenios, entre otros.

- 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 dos conversatorios:

- Conversatorio "Enfoque de derechos en discapacidad", dirigido a Personas con discapacidad.



- Conversatorio Consumo y endeudamiento en Jóvenes de la Región de O'Higgins", dirigido a jóvenes estudiantes de la Región de O'Higgins, realizado en UOH.



- Consulta Ciudadana

Para el periodo 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC. Además, dicho instrumento se aplicó de manera presencial en la oficina de atención de público de la DR y en plataformas municipales.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 11 de agosto y el 15 de octubre y en esta oportunidad se consultó acerca de los conocimientos de nuevos derechos y de las herramientas del Servicio, así como los mercados y grupos en los que, según la ciudadanía, nuestra institución debiese enfocar su acción. Fue respondida por **413 personas.**

La consulta ciudadana tuvo diferentes medios de difusión, nos apoyamos en las plataformas municipales, le mandamos un correo invitando a participar a distintas personas que han realizado algún taller, conversatorio u otro con esta Dirección Regional. También enviamos un comunicado de prensa a los medios locales y abordamos esta temática en la radio. En la oficina de atención de público se dispusieron consultas y solicitamos ayuda en la difusión entre los participantes de COSOC. Es importante mencionar que las plataformas municipales de Rancagua, San Vicente, Pichilemu y Rengo

tuvieron gran participación, lo que se demuestra en la comuna de residencia de quienes respondieron.

La consulta ciudadana fue respondida por 410 personas, el 67,6% de género femenino. En relación a la edad, fue muy variada, teniendo representantes de todos los rangos, siendo el mayor porcentaje el rango de 36 a 50 años con un 36,3%

La mayoría de las personas con un 52,9% declara saber que se puede ingresar reclamos y consultas en su municipalidad.

El mayor porcentaje de respuestas declara que esta DR debería priorizar la gestión en el público de personas mayores, se refleja con un 74,1%; por lo que para el 2024 ese público junto con escolares y mujeres son nuestros usuarios/as priorizados.

IV. Fiscalización

Se realizaron 51 acciones de fiscalización, en diferentes mercados, como minoristas, transportes y turismo, entre otros.

V. Protección y compensaciones – Procedimientos Voluntarios Colectivos

El año 2023 no se realizaron Mesas de trabajo regionales ni negociaciones desformalizadas en la región.

VI. Protección y compensaciones – Juicios

En el período 2023, no se iniciaron Juicios Colectivos (JC). Sin embargo, se mantienen 3 JC vigentes:

- El JC Sernac con RCL está cerrado con sentencia favorable. (en etapa de ejecución).
- El JC Sernac con Galilea, en espera de que se dicte sentencia.
- El JC Sernac con Inmobiliaria Familiar se encuentra en Corte de Apelaciones.

En el mismo período, se iniciaron 39 Juicios de Interés General y se cerraron 7 Juicios de Interés General Cerrados.

VII. Consumo Financiero

No aplica

VIII. Acciones Comunicacionales y Prensa

Se contabilizaron 74 salidas comunicaciones en medios de prensa escrita, audiovisual y radiales de la región. Se destaca la participación estable en Radio Rancagua, en el programa El Teniente Magazine los días viernes.

Se realizaron acciones comunicacionales asociadas a hitos, como la firma del Proyecto de Ley "SERNAC Te Protege", Fiestas Patrias y fiestas de fin de año.

IX. Despliegue Territorial

- Plataformas Municipales

Contamos con 19 Plataformas Municipales activas, todas están capacitadas para ingresar consultas y reclamos en nuestros sistemas. 3 de ellas además gestionan casos, San Fernando, San Vicente y Rengo.

- Convenios

El año 2023 se firmaron dos convenios de colaboración mutua. Uno es el de Sernameg, el cual permitió realizar talleres de educación financiera a mujeres participante del Programa Mujeres Jefas de Hogar y el otro es con la Municipalidad de Coinco, comuna que se sumó como Plataforma Municipal.

- Demás acciones

Participamos en 12 Gobiernos en Terreno, atendiendo consultas y reclamos de los consumidores en diferentes lugares de la región.



X. Desafíos y compromisos 2024

Nuestro mayor interés como Dirección Regional es informar, educar y proteger a las personas consumidoras de toda la región, es por ello que nos desplegamos en diferentes comunas, ya sea con charlas, talleres, acciones de comunicación, conversatorios, plataforma municipal, entre otros.

Como Servicio tenemos la convicción de que debemos estar con las personas más vulnerables, y en particular, con quienes están en una condición de hipervulnerabilidad, es

por ello que realizamos acciones con personas con discapacidad, mujeres y personas mayores.

Visitamos Centros Diurnos de Adulto Mayor, viviendas tuteladas, Juntas de Vecinos, Programas Municipales con este grupo de personas para llegar con nuestro mensaje, educar sobre derechos y deberes y evitar el sobre endeudamiento.

La Consulta Ciudadana que realizamos el año pasado arrojó que debiéramos enfocar nuestra acción en personas mayores y es por eso, que para este 2024 es nuestro público priorizado para generar acciones educativas y de participación Ciudadana. De diciembre a la fecha hemos realizado un arduo trabajo de coordinación interinstitucional para generar redes con otros servicios públicos, y proteger así, de mejor manera a personas mayores, estudiantes, mujeres y personas en situación de discapacidad.

En relación a los desafíos de este año, tenemos ampliar nuestro despliegue, generar más convenios de colaboración mutua, con otros servicios públicos, organizaciones de la sociedad civil y municipios. Prueba de ello son los ya firmados convenios con la Municipalidad de Las Cabras y con la Asociación Yo Cuido.

En la misma línea, tenemos la convicción de que debemos ocupar todos los canales y todos los espacios que existen para llegar a quienes más nos necesitan, es por ello que queremos generar cápsulas informativas radiales para que la población rural pueda informarse de sus derechos y deberes. Nos hemos reunido con el Seremi de Gobierno para articular redes que nos permitan llegar con nuestro mensaje a todos los rincones de O'Higgins.

Otro desafío por el que ya estamos trabajando es generar más alertas de consumo, mesas de trabajo con empresas para mejorar su comportamiento y negociaciones desformalizadas que vayan en beneficio directo de los y las consumidoras.

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de O'Higgins

| | | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Ciudad | Rancagua | | |
| Lugar | Junta de Vecinos, Villa Corazón. | | |
| Fecha | 17 de mayo de 2024 | | |
| Instituciones y/u Organizaciones Asistentes | Proveedores | Sociedad Civil | Servicios Públicos |
| | | Asociación Yo Cuido | Seremi de Gobierno |
| | | Junta de Vecinos Villa Corazón | Seremi de Economía |
| | | Vecinos del sector poniente | Seremi de Transportes |
| | | | SENADIS |
| | | | SEC |
| | | | Ilustre Municipalidad de Rancagua |

| | | | |
|-------------------------|----|----------------|----|
| Total asistentes | 30 | Mujeres | 22 |
| | | Hombres | 8 |
| | | Otro | 0 |

1. Objetivo General:

Generar un hito de participación ciudadana fuera del centro de la ciudad, en contacto directo con la ciudadanía en un espacio público para conocer su retroalimentación respecto el quehacer de la Dirección Regional de O'Higgins.

2. Objetivos Específicos:

Realizar una presentación simple, clara y pedagógica con las acciones realizadas el año 2023, así como también los énfasis y desafíos del presente año, para luego iniciar un espacio de reflexión y conversación con la ciudadanía para conocer su retroalimentación.

3. Desarrollo de la actividad

Programa
Cuenta Pública Participativa 2024
SERNAC

| Hora | Actividad |
|----------------------|--|
| 10:00 - 10.10 | Acreditación de invitados e invitadas |
| 10.20 - 10.25 | Bienvenida a las y los asistentes |
| 10.25 - 10.30 | Palabras Seremi de Economía |
| 10.30 - 10.45 | Palabras Seremi de Gobierno |
| 10.35 - 11.15 | Presentación Cuenta Pública 2024 – Director Regional |
| 11.15 - 11.40 | Diálogo ciudadano |
| 11.40 - 12.10 | Preguntas al Director Regional |
| 12.10 | Agradecimientos y cierre |



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



El espacio en donde se realizó la Cuenta Pública fue un salón de la Junta de vecinos, allí se dispusieron dos mesas largas con capacidad para 20 personas aproximadamente cada una.

La actividad constó de un desayuno, así que al sentarse en las mesas, los y las participantes pudieron beber café, té o jugo y comer sándwiches, queques y otros.

El encuentro ciudadano constó tres espacios, el primero de ello fue la presentación del Director Regional, en donde dio cuenta de todas las actividades realizadas en el año 2023, luego, el Director le realizó preguntas enviadas desde DPC a los participantes y finalmente, un espacio en donde los vecinos y vecinas le hicieron preguntas al DR de nuestra gestión.

Dado que esta Dirección Regional no tiene muchos funcionarios, no se realizó una moderación por mesa. Sino que se dejó en cada silla una papeleta con un lápiz para que allí las personas escribieran sus consultas:



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



¿Cuál es su pregunta de la Cuenta Pública Participativa 2024?



Al terminar el diálogo, funcionarios de la DR recogieron las papeletas completas y se seleccionaron algunas - las más pertinentes- para ser respondidas por la autoridad regional.

3.1 **Resultados del trabajo**

Hubo una alta participación de las integrantes de la Asociación Yo Cuido y los y las vecinas del sector poniente de Rancagua.

Se realizaron las siguientes preguntas:

- 1. ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**
- 2. ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**
- 3. ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?**
- 4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?**

Muchas personas indicaron que luego de la presentación entendieron cómo el SERNAC protegía. Nos indicaron que podríamos mejorar la comunicación con la ciudadanía entregando más información en medios de comunicación masivo, como televisión, comerciales, diarios y radios. En relación a mejorar nuestros servicios, en general, había buena experiencia entre quienes han reclamado, sin embargo, hay una sensación de desprotección porque no es obligatorio que las empresas respondan los reclamos. En este punto en particular, el Director explicó que hay un Proyecto de Ley en tramitación que lo contempla, así como también sancionar a las empresas que incumplan la normativa.

En relación a las preguntas, hubo muchas en relación a temas de salud pública, que no son de nuestra competencia. Las que sí tenían que ver con el SERNAC fueron las siguientes:

| Pregunta | Respuesta del Director |
|--|--|
| <p>¿Es legal que los guardias pidan las boletas al salir de las tiendas?</p> | <p>Las empresas, si bien tienen derecho a tomar medidas de seguridad, lo deben hacer siempre empleando los más altos estándares de profesionalidad y respetando la dignidad y derechos de las personas.</p> <p>La exigencia formulada a todos los consumidores que salen de un local comercial, de mostrar sus respectivas boletas de compra para acreditar la adquisición de los productos que portan, no solo resulta desproporcionada y poco profesional, sino que implica someter a los consumidores a situaciones de estrés, que además pueden dar pie a malos tratos o dejar la puerta abierta a discriminaciones arbitrarias o actuaciones vejatorias, pues ello queda a criterio, en última instancia, del guardia que exige dicha boleta.</p> <p>Los establecimientos deben actuar con altos estándares de profesionalidad en la materia, actualizando constantemente sus protocolos de seguridad para focalizar e identificar a quienes están cometiendo delitos al interior de sus locales, para ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes, y, de esta forma, evitar actuar discriminatoriamente o afectando la dignidad de las personas, lo que podría producirse si se solicita la boleta a todas las personas después de realizado el respectivo pago.</p> <p>En el mismo sentido, las empresas deben ser profesionales en las medidas preventivas de seguridad que adopten, sin que ello implique</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>trasladar sin más a sus clientes la carga de acreditar su compra o afectar su experiencia en el comercio.</p> <p>El SERNAC denunció a 13 supermercados y tiendas retail por exigir indebidamente boletas a la salida de sus locales. Detalles de la noticia aquí.</p> |
| <p>¿Es legal que las cajas pidan el RUT en el supermercado o grandes tiendas?</p> | <p>No, la venta de los productos en tiendas minoristas no está supeditada a la entrega de información personal de los consumidores. A veces, algunas tiendas tienen programas de descuentos para afiliados, y para esto solicitan el RUT, sin embargo, las personas consumidoras son quienes deciden si entregar esta información en caja o no.</p> |
| <p>¿Puede un bus cobrar tres precios diferentes por el mismo viaje, dependiendo del lugar donde uno va sentado (primeros asientos, primer piso, segundo piso, etc.</p> | <p>El SERNAC no tiene competencia legal respecto a la fijación de precios, sin embargo, lo que sí fiscaliza es que los precios publicados se respeten al momento de pagar. Si al momento de comprar un pasaje a ud. le indican que ciertos pasajes tienen determinado valor este precio debe respetarse al momento de pagar. Si esto no ocurre hay una vulneración en sus derechos como persona consumidora y en ese caso, lo recomendado es acercarse al SERNAC e ingresar un reclamo por la situación.</p> |
| <p>¿Cuánto tiempo demora una demanda?</p> | <p>No hay plazos máximos determinados por ley, sin embargo, hemos visualizado que el mínimo son seis meses y el plazo puede alcanzar los 18 meses.</p> |
| <p>¿Qué proyecciones podemos esperar para el 2025?</p> | <p>Cada año queremos mejorar la forma en que realizamos nuestro trabajo.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Como pudieron ver, el año pasado me comprometí a llegar a más de mil personas con nuestro mensaje educativo y así lo hicimos. Esperamos que el 2025 nuestro Proyecto de Ley SERNAC Te Protege esté en proceso de implementación, también alcanzar un mayor número de comunas en convenio para tener Plataformas Municipales en todos los rincones de nuestra región y junto a ello, informar y educar a la ciudadanía en general, pero particularmente a las personas más vulnerables, como lo son las personas con discapacidad, personas mayores, entre otros.</p> |
|--|---|

4. Evaluación final

Nuestra Dirección Regional tiene una valoración muy positiva de la Cuenta Pública Participativa 2024, que este año tuvo el objetivo de sacar del centro de la ciudad y de los salones a puerta cerrada esta instancia de participación, con el fin de acercarnos a la ciudadanía, desplegarlos en el territorio para compartir con los y las consumidoras. Lo cual fue reconocido por el Seremi de Gobierno y el Seremi de Economía en sus discursos iniciales.

Con la colaboración de la Junta de Vecinos de la Villa Corazón y con la Plataforma Municipal de Rancagua logramos realizar una muy buena CPP, con alta participación, en donde los vecinos y las asociadas de Yo Cuido participaron en todas las instancias disponibles, se mostraron agradecidos por el espacio y quedamos con el compromiso de volver para realizar charlas educativas.

Destacamos que todo el proceso de la CPP se realizó gracias a la gestión de nuestra DR, desde conseguirse manteles blancos con SERCOTEC; podio, sistema de audio, proyector,

hervidores, cubiertos y otros con la Ilustre Municipalidad de Rancagua y mesas, sillas, y salón con la Junta de Vecinos de la Villa Corazón.

Esta actividad fue la muestra de la importancia de realizar actividades en contacto directo con la ciudadanía, acercarnos a sus espacios para desplegarlos, entregar nuestros mensajes educativos y nuestra oferta de servicios para los y las consumidoras. El año pasado realizamos una consulta ciudadana y esta actividad nos reforzó todos los resultados que ésta plasmó, la importancia de priorizar las personas mayores, el despliegue en territorio, entre otras, dando cuenta de la importancia de estar en contacto con la ciudadanía, mantener una escucha activa y dar espacios de retroalimentación.

5. **Observaciones.**

Se sugiere contar con un presupuesto para esta actividad.

6. Fotografías.







Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo







Rancagua, 12 de junio de
2024

**Ciudad y fecha de
elaboración de este
informe**

Ignacio Tello Cardone,
Director Regional de
O'Higgins

**Nombre y firma de
Director/a Regional o
jefatura**