

 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

Dirección Regional Biobío

Resumen Ejecutivo

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.**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

I. Atención ciudadana

RECLAMOS: Durante el año 2023 se recibieron 43,111 reclamos de personas consumidoras de la región del Biobío, por los distintos canales de que dispone SERNAC.

CONSULTAS: Durante el año 2023 se recibieron 19,051 consultas de personas consumidoras de la región del Biobío, por los distintos canales de SERNAC.

Canal de ingreso, 13445 por call center, 2079 por plataforma de atención de público de la dirección regional, 2379 por Internet, 1148 a través de las plataformas municipales.

ALERTAS CIUDADANAS: Durante el año 2023 se ingresaron 359 alertas por personas consumidoras de la región del Biobío, por los distintos canales del SERNAC.

II. Educación para el Consumo Sostenible

Durante el año 2023 se realizaron 54 actividades educativas, alcanzando 1712 beneficiarios.

Educación Financiera, 23 talleres, 554 beneficiarios/ias - Promoción de Derechos de las Personas Consumidoras, 14 talleres, 402 beneficiarios/ias - Medio Ambiente y Prácticas de Consumo Sostenible, 8 talleres, 151 beneficiarios/ias - Otras actividades educativas, 16 talleres, 605 beneficiarios/ias.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



III. Participación Ciudadana*

Durante el año 2023 se implementaron las siguientes instancias de mecanismos de participación ciudadana.

Cuatro reuniones del Consejo Consultivo Regional

Conversatorio de consumo: "Inclusión y Derechos en Materia de Consumo", realizado presencialmente, contó con la participación de las y los integrantes del COSOC, dirigentes sociales, dirigentes de la discapacidad, academia y ciudadanía en general.

Una Consulta ciudadana:

Objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

Cuenta Pública Participativa: instancia realizada el 17 de mayo 2023.



IV. Fiscalización

Durante el año 2023 se realizaron 75 fiscalizaciones a lo largo de la región, donde fueron ejecutadas de manera presencial, digitales y de oficio.

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.



V. Protección y compensaciones – Procedimientos Voluntarios Colectivos *

Durante el año 2023 se dio inicio a 45 Juicios de Interés General. Se cerraron 26 Juicios de Interés General.

Se tradujo en un total de \$6.950.000 por concepto de indemnización, beneficiando a un universo de 32 personas consumidoras.

Se generaron multas a proveedores por un total de 133 UTM.

VI. Acciones Comunicacionales y Prensa

Durante el año 2023 se realizaron 83 Acciones de Comunicación, 56 entrevistas radiales, con presencia en las tres provincias de la región, 18 apariciones en prensa escrita, 9 entrevistas televisivas.

Difusión de 20 Estudios elaborados en materias de consumo

Título: Sus derechos al contratar servicios turísticos	Sector: Noticia general	Región: Región del Bío-Bío
Fecha: 15-01-2024		
Fuente: La Tribuna (La Tribuna)		Página(s): 2

Página: 2 188,31cm²

Explican proyecto de ley "Sernac te protege": Busca otorgar más atribuciones en procesos sancionatorios

Néstor Mastrorillo
prensa@tribuna.cl

El proyecto de ley "Sernac te protege" ingresó al Congreso el pasado 7 de septiembre, el cual tiene la finalidad de otorgar mayores facultades al servicio. La nueva directora del Sernac Bío-Bío, Angélica Solar, abordó esta temática en entrevista con radio San Cristóbal.

El pasado 7 de agosto, asumió en el Bío-Bío la nueva directora regional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Su nombre es Angélica Solar Lizama, quien a través del Sistema de Alta Dirección Pública (ADP) quedó subsecuenciada en el cargo.

Dentro de los desafíos propuestos, Solar afirma que una de sus prioridades es potenciar la propiedad del servicio en las distintas comunas de la región, para que el gobierno en terreno sea el responsable de la gestión.

Además, entre sus intenciones está dar a conocer los beneficios que podría otorgar a los consumidores el proyecto de ley "Sernac te protege", ingresado por el Ejecutivo al Congreso el pasado 7 de septiembre.

«¿En qué consiste el proyecto? ¿Cuáles serían las nuevas atribuciones que podría tener el Sernac? Esta y otras preguntas fueron abordadas por Solar Lizama en entrevista con radio San Cristóbal.

¿Qué desafíos se proponen en el cargo?

Uno de los grandes desafíos que nos hemos propuesto como dirección del Bío-Bío es el posicionamiento regional, la importancia de entender que el bien común y acompañamiento de los consumidores y consumidoras en todo este proceso de protección, que es el fin principal del Sernac.

¿En qué consiste el nuevo proyecto de ley del Sernac?

Este proyecto busca generar una sensación de equidad y un acercamiento de justicia a la relación entre consumidores y proveedores, con la idea de dotar al Sernac de mayores facultades. Lo que busca es poder reforzar la gestión que actualmente realiza el Sernac en materia individual, para que en cada vez que se recepciones un reclamo se quede a la disposición de la buena disposición de la empresa a del proveedor, sino que efectivamente tengamos atribuciones y facultades que permitan una obligación por parte del proveedor de tener que responder como reclamos y en el caso que no haya una respuesta adecuada se pueda iniciar un proceso sancionatorio.

¿Cuál sería el principal objetivo de los procesos sancionatorios una vez publicada la ley?

El objetivo sería generar una conducta disuasiva con el fin de que las empresas puedan tener buenas prácticas en las relaciones con nuestros consumidores y consumidoras.

¿Cuál sería el gran cambio que otorgaría este nuevo reglamento a los consumidores?

Actualmente nosotros como Sernac tenemos un rol mediador entre el consumidor y la empresa, porque no tenemos ninguna facultad para poder exigir a la empresa la respuesta del reclamo o la reparación que los consumidores se merecen. Si este proyecto de ley llega a ser aprobado, se generaría una instantánea donde las empresas van a tener obligatoriamente un línea de gestión de reclamos, por lo tanto cada vez que haya un reclamo por parte de un consumidor, siempre habrá una respuesta, va a ser obligatoria. En caso que no haya una respuesta y como dije anteriormente, el Sernac va a poder iniciar un proceso con el fin de poder sancionar a las empresas. Eso va a generar que las empresas vayan teniendo una conducta más adecuada, mejorando su trato con los usuarios y pretendiendo con eso que los reclamos vayan disminuyendo.

«Como sabemos se viene un proceso largo donde se discutirá el proyecto en el Congreso, por eso es crucial el llamado que usted realiza a las personas?»

La invitación va más allá de los resultados, es siempre a presentar los reclamos correspondientes. Muchas veces uno tiene la sensación que no todos los usuarios hacen la solicitud que deberían y que interviene en muchos casos, pero el hecho que denuncian nos permiten hacer un levantamiento y tener una posibilidad de cómo funciona el mercado.

ANGÉLICA SOLAR, directora del Sernac de la región del Bío-Bío.



VII. Despliegue Territorial

Plataformas Municipales: Durante el año 2023 se mantuvieron 21 convenios activos. Se renovaron 7 convenios.



Se realizaron dos Jornadas Regionales de Capacitación para las y los encargados de plataformas municipales, instancias que contaron con relatores de los servicios públicos que están dentro de la red de protección.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



Demás acciones

Durante el año 2023 se realizaron 5 ferias de consumo, 3 Concepción, 1 en Los Ángeles y 1 Cañete





Participación de los Gobiernos en Terreno:

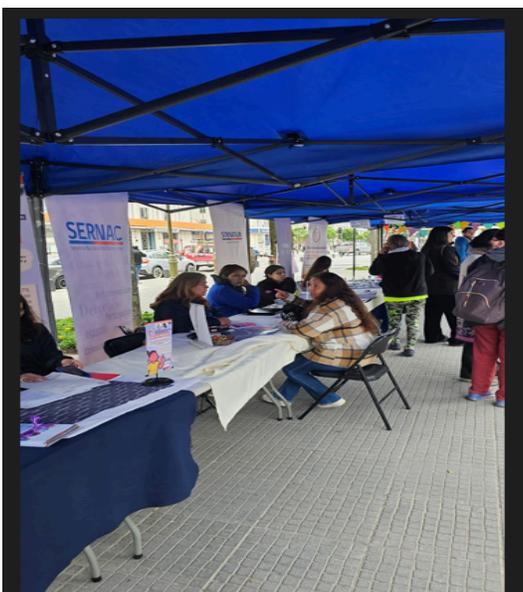
Participamos en 15 jornadas de gobierno en terreno, desplegándonos en las comunas de: San Pedro de la Paz, Talcahuano en dos oportunidades, Hualpén, Quilaco, Curanilahue, Lota, Concepción en tres oportunidades, Cañete, Penco, Chiguayante y Florida.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



VIII. Desafíos y compromisos 2024

Para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de nuestra institución, el foco de las acciones para el periodo se centrará en:

Fiscalizar y proteger con impacto, prevenir y detectar abusos y malas prácticas, acompañar conectar con las personas usuarias, fortalecer nuestro posicionamiento y reputación, junto con valorar, incentivar y potenciar a los equipos y sus personas.

Seguiremos trabajando en conjunto con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en la continuidad de la tramitación del proyecto de ley "Sernac Te Protege", aportando los antecedentes necesarios para avanzar hacia su futura promulgación.

En materia de equidad de género:

- Talleres de educación financiera y derechos en el consumo con enfoque de género y diversidad sexual.
- Difusión de los resultados de la Encuesta de Percepción Mujer y Consumo 2024
- Difusión de segundo estudio sobre conducta de mercado y comportamiento de deudores y deudoras según género, entre otros.
- Participar en la Mesa Regional de la Diversidad Sexual

Fortalecer el trabajo colaborativo con:

- **Instituciones Públicas:**
- SERNAMEG-INTEGRA-SENADIS-SENAMA-Oficina de la Diversidad Municipalidad de Concepción, IPS.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Academia:

- Universidad Católica de la Santísima Concepción, Universidad del Desarrollo, Universidad San Sebastián. (firma de convenios con clínicas jurídicas, renovar y fortalecer convenios),
- Municipalidades de la Región (firma convenios, actualizaciones/renovación de convenios).
- Atención a personas consumidoras en Delegación Barrio Norte

Con la Sociedad Civil:

- **Asociaciones de Consumidores de la Región**
- Dirigentes Sociales, Comunitarios y JJVV
- Lo anterior para potenciar la protección de las personas consumidoras de la región.



**Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa e Inclusiva Región Del Biobío**

Ciudad	CONCEPCIÓN		
Lugar	Salón de Honor "Carlos Contreras Maluje", I.Municipalidad de Concepción		
Fecha	17 de mayo 2024		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	UDD - Clínica Jurídica (2)	ARCAM (2)	Seremi Economía (3)
	USS (1)	FOJUCC (1)	SISS (2)
	DUOC (1)	Asociación Regional de Sordos de Concepción (1)	SEC (1)
	Cámara de Comercio Concepción (1)	AMUPET (3)	CAJ Biobío (1)
		Taller Aprendiendo a crear juntas Nonguen (1)	Centro de Negocios SERCOTEC Biobío (1)
		Unión comunal JJVV Concepción (1)	Centro de Negocios Concepción (1)
	JJVV N°5 Concepción (1)	Director DIDECO Municipalidad Concepción, representando al Alcalde (1)	
	JJVV Villa Alemania Tomé (1)	SERNAMEG (1)	

		Fundación Inclusión es mi derecho (1)	Plataforma Municipal Talcahuano (1)
		Asociación Deportiva Regional para Discapacitados del <i>BioBío</i> (1)	Plataforma Municipal Cabrero (1)
		Consumidores (6)	Plataforma Municipal San Pedro de la Paz (1)
			Plataforma Municipal Yumbel (1)
			Plataforma Municipal Penco (1)
			Plataforma Municipal Hualqui (1)
			Unidad Discapacidad GORE (1)
			BRIDEC (1)
			Carabineros de Chile (3)
			SEREMI DE Salud (1)

Total asistentes	48	Mujeres	23
		Hombres	25
		Otro	00

1. Objetivo General:

Dar cuenta a la ciudadanía sobre la gestión del SERNAC durante el año 2023, sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones y los ejes que guiarán el actuar de nuestra institución durante este año 2024.

2. Objetivos Específicos:

Levantar las opiniones e inquietudes de las personas consumidoras que participan de la cuenta pública.

Explicar a la ciudadanía las decisiones tomadas por el servicio sobre acciones relevantes de la gestión

3. Desarrollo de la actividad

La cuenta pública de este año se desarrolló dando cumplimiento a los lineamientos correspondientes a este mecanismo de participación ciudadana.

al programa enviado a los invitados, desde las 11:00 a 11:20 horas se realizó la acreditación de las y los invitados, dando tiempo para la llegada de quienes provenían de otras comunas.

A las 11:30 se da inicio formal a CCP con las, palabras de bienvenida y presentación de la actividad por parte de la maestra de ceremonia. Continuando con el programa, en representación del Alcalde de la I. Municipalidad de Concepción entrega un saludo el Sr. Aldo Mardones Alarcón, Director DIDECO, posteriormente el Seremi de Economía, Sr. Javier Sepúlveda Sepúlveda, da un saludo de bienvenida, destacando la importante labor que realiza el Sernac en la región.

Luego se da paso a la presentación de la Directora Regional, señora Angélica Solar, quien informa a las y los asistentes de las gestiones realizadas durante el año 2023 y los desafíos del año 2024.

Posteriormente se invita a las y los participantes a compartir un coffee break. Luego se da paso al diálogo participativo con todos los asistentes, por razones de tiempo se debimos cambiar la modalidad de mesas de trabajo, realizando de esta forma las preguntas guías.

3.1 **Resultados del trabajo (actividad participativa):**

1. **¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

Respuesta 1: Persona asistente 1

Sernac es intermediario entre el consumidor y la empresa. Excelente gestión de SERNAC a los Consumidores.

Respuesta 2: ARCAM

Nos protege muchísimo, podemos venir a este servicio para hacer la gestión, ejemplo cuando sale un producto malo. ¿Qué opinión tiene de eso? Fantástica, genial. Las personas consumidoras deben empoderarse y no llegar apocado, hacerse valer.

Respuesta 3: Funcionario PDI

A través de la atención (vulnerabilidad de las personas en sus denuncias, cuando se sienten estafados, engañados).

2 **¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**

Respuesta: Prefectura Carabineros Concepción:

- Unirnos todas las instituciones públicas de manera comprometida. Ellos también atienden público, quienes esperan que les escuchen de buena forma, empatía que debe tener con la ciudadanía.
- Uniendo las fortalezas entre instituciones públicas.

Respuesta: Funcionario PDI

- Ambición, informalidad e ignorancia, los hacen más vulnerables (es mucha más gente que necesita la información de SERNAC)
- Aprovechar redes sociales.
- Que la informalidad no abrace a la sociedad.

Respuesta: Asistente

- Es posible ayudar a las personas sordas, así tener más confianza en las instituciones públicas (falta interpretación de los contenidos)
- Ayudar con las redes sociales.
- Mejorar como el SERVEL y SENADIS que tienen plataforma de intérprete en página web, SERNAC también debiera de contar con alguna plataforma similar.

Respuesta: (Delegación Municipal Barrio Norte, Concepción)

- Ciudadanizar a la comunidad en movimiento.
- Sociedad consciente de sus derechos.
- Educación.
- SERNAC seguir asumiendo el rol de defensa del ciudadano, también ADC, Municipalidades, otros (SERNAC cumple un rol que la ciudadanía necesita).

3 ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?

Respuesta 1: Prefectura Carabineros Concepción.

- Aprovechar las redes sociales para difundir la gran labor de SERNAC.

Respuesta 2: Funcionario PDI

- Rol educativo de SERNAC y su institución permita tener un sistema mucho más homogéneo, tanto comercial y así regular el comercio informal.
- Sembrar en el corazón del futuro consumidor con educación.

Respuesta 3: Asistente

- Ayudar respecto a los contratos que son difícil de comprender, eso le causa problemas y SERNAC puede ayudar realizando revisión permanente.
- Indica que él no puede utilizar call center, por lo que solicita contar con una cámara en página web e intérprete para personas sordas.

Respuesta 4: (Directora Clínica Jurídica UDD)

- Impulsar la nueva ley de SERNAC Te Protege
- Con lo anterior se empodera el SERNAC con la fiscalización, así puede anticiparse al conflicto, a la nueva vulneración del derecho; eso se puede con la fiscalización.

Respuesta 5: (Asistente)

- Educando de mejor manera.
- Ocupar redes sociales.
- Acercar de forma más sencilla y amigable
- La formación que parta con los niños.
- **Incorporar lenguaje inclusivo.**
- Saber escuchar.
- Darse el tiempo para dar una buena atención.

4 ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?

Respuesta: (Directora Clínica Jurídica UDD)

- Tener más fiscalizadores, es lamentable tener un solo fiscalizador para la región.
- Esperar que la ley salga lo más rápido posible, así tener mayores poderes de fiscalización.

Respuesta: (Delegación Municipal Barrio Norte, Concepción)

- Éxito y felicitaciones a SERNAC, así como por lo desarrollado y expuesto en cuenta pública.

Respuesta: (encargada Plataforma Municipal de Cabrero)

- Agradece a SERNAC, así como también a la Dirección Regional por el trabajo realizado.
- Agradece a la Directora y a los funcionarios de la Dirección Regional por el trabajo colaborativo, así como por la disposición de ayudar siempre a la plataforma municipal.

Respuesta Asistente

- Agradece a la Directora Regional por la gestión realizada.
- Agradece a Pablo Rodríguez de FOJUCC y pone como ejemplo gestión para contar con intérprete de señas.

Respuesta Prefectura Carabineros Concepción:

- Felicita a Directora Regional por su carisma y compromiso.

DIRECTORA REGIONAL:

- Agradece el apoyo de Carabineros y la disposición para trabajar en conjunto.
- Agradece a los asistentes en general, especialmente a los que han trabajado colaborativamente con SERNAC, especialmente a las/os encargadas/os de plataformas municipales.
- Se levantará a nivel central solicitud de los asistentes de contar en página web de SERNAC con una plataforma de intérprete de señas.

4. **Evaluación final**

En el marco de la Cuenta Pública Institucional como Dirección Regional del Biobío se ha marcado un hito en su ejecución inclusiva, contando con interprete de lengua de señas permitiendo así la comunicación con las personas asistentes en situación de discapacidad de origen auditivo, relevando también la incorporación de perspectiva de género y diversidad, relacionado directamente con el quehacer institucional en la entrega de sus productos y servicios.

La participación fue lo que esperábamos, un equilibrio entre servicios públicos y la sociedad civil, destacar la participación de organizaciones de la discapacidad, JJVV y participación de personas consumidoras en general.

5. **Observaciones.**

La importancia de generar espacios inclusivos y participativos a todos los asistentes en general

El trabajo y aporte colaborativo de toda la Dirección Regional, permitió recibir a nuestras/ros invitadas con un lugar acogedor, con mesas para el café cuidando todos los detalles, lo que fue reconocido y destacado por el Seremi de Economía y las y los asistentes.

Sin duda el lado negativo de estos espacios es no contar con recursos suficientes y depender de terceros para el buen desarrollo de la actividad, desde el espacio físico, la amplificación, así como depender de los aportes voluntarios de los propios funcionarios de la Dirección Regional para poder recibir a las y los invitadas con un café.

En esta línea, se debió solicitar a nivel central recursos para contar con un intérprete de lengua de señas puesto que no fue posible conseguir la participación de uno gratuito, lo que se pagó con dineros de la caja chica.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En el programa se contaba con la presencia de la Delegada Presidencial, no obstante, y por temas de contingencia regional no pudo asistir.

Se hace necesario insistir para el próximo año contar con un presupuesto para el desarrollo de los mecanismos de participación Ciudadana



ANEXOS.

Programa y preguntas



Slide titled 'PROGRAMA' with a table of activities and a SERNAC logo. The slide has a blue background with a pattern of white speech bubbles.

Hora	Actividad
11:00 – 11.20	Acreditación de invitados e invitadas
11.20 – 11.25	Bienvenida a las y los asistentes
11.25 – 11.30	Palabras Alcalde de Concepción
11.30 – 11.35	Palabras Delegada y palabras SEREMI Economía
11.35 – 12.05	Presentación Cuenta Pública 2024 – Directora Regional
12:05 – 12.15	Café
12.15 – 12.55	Diálogo participativo o Trabajo de mesas
12.55 – 13.15	Preguntas a la Directora Regional y cierre

Preguntas a trabajar

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?

Fotografías



Directora Regional presentando CPP



Foto general asistentes a CPP

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



Directora Regional



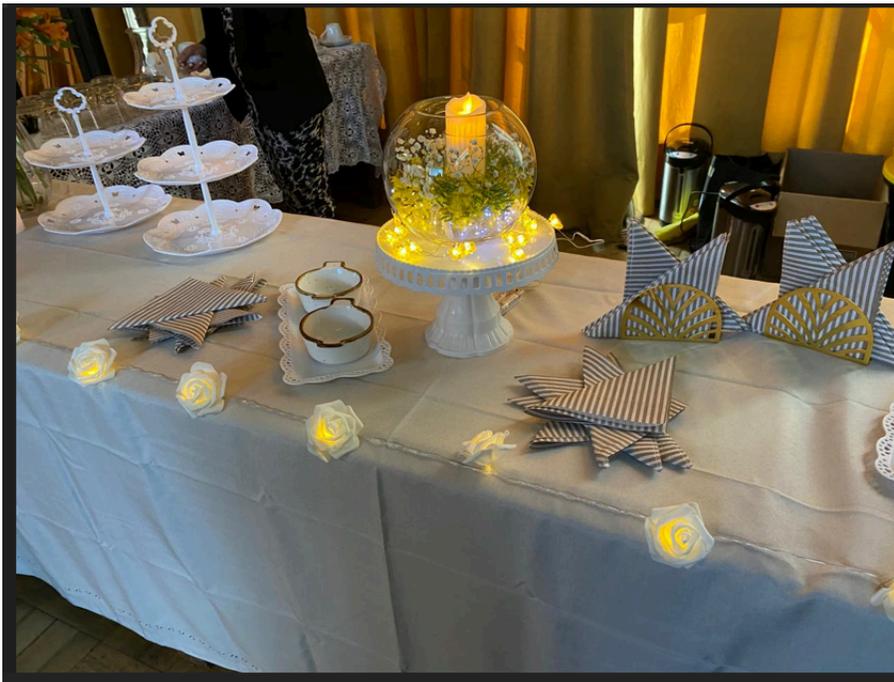
Foto general asistentes a CPP





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



**Concepción, junio 10
de 2024**

**Angélica Solar Lizama
Regional Biobío**

Directora

