



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 1 de 13

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa Servicio Nacional del Consumidor



Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa Servicio Nacional del Consumidor

Ciudad	Santiago			
Lugar	Centro Cultural Palacio La Moneda			
Fecha	05.03.2014			
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la Cuenta Pública y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Universidades/ Corporaciones	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Universidad de Chile	CONADECUS	Servicio Nacional de Aduanas
		Universidad Diego Portales	ODECU	Instituto Nacional de Normalización
		Coaniquem	Consumers International	Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia
			PRODEC	Instituto de Salud Pública
				Superintendencia de Quiebras
				Intendencia de Santiago
				Tribunal Constitucional de Chile
				Servicio de Medición Ambiental
				Ministerio de Salud
			Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

				Superintendencia de Electricidad y Combustibles
				Instituto Nacional de Propiedad Industrial
				Juzgado de policía local
				Fiscalía Nacional Económica

Total asistentes	32	Mujeres	15
		Hombres	17

Desarrollo de la actividad

La Cuenta Pública Participativa del Servicio Nacional del Consumidor se llevó a cabo el 04 de marzo en el Centro Cultural Palacio La Moneda.

Se convocaron a representantes de Servicios Públicos que trabajan, usualmente, en red con la institución, así como también a dirigentes de Asociaciones de Consumidores de Santiago. Además contó con la presencia del Ministro de Economía, Félix de Vicente, el Intendente de Santiago y Ex director de Sernac, Juan Antonio Peribonio y autoridades de Gobierno.

La actividad comenzó con un saludo del Director Nacional y la consiguiente presentación de la Cuenta Pública periodo 2013, donde se informó acerca de las principales acciones y resultados en los ámbitos de la protección, información, educación y promoción de la participación ciudadana. Se recalcan como principales logros la cobertura, número de reclamos recibidos, positivo relacionamiento con las Asociaciones de Consumidores y la percepción de la ciudadanía que ve en Sernac una de las instituciones más confiables del país.

Los/as asistentes tuvieron posibilidad de dar a conocer sus preguntas y comentarios a través de una encuesta en papel que se les entregó al comienzo de la actividad.

Luego de la presentación del Director Nacional, se realizó un homenaje al Sr. Francisco Fernández quien fuera Director de la institución entre 1.993 y 1.998.

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

Para finalizar se suscribió un acuerdo de colaboración entre Sernac y el Instituto de Salud Pública para el Sistema de Información de Precios (SIP) y un Portal de Seguridad de Productos.

Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

Durante la actividad de la Cuenta Pública no se dio lugar a preguntas de los asistentes. No obstante, se dispuso de hojas con espacio para comentarios y preguntas de los/as asistentes pero no se obtuvo respuesta.

Evaluación final.

La actividad se realizó dentro de lo programado, con un buen número de asistentes. Se evalúa que faltó el componente participativo y mayor diversidad de actores presentes.

Observaciones.

Se observa como aspectos a mejorar:

- Dar espacio a las preguntas y diálogo directo entre la autoridad y la ciudadanía.
- Convocar a más diversidad de actores: Ciudadanía organizada, gremios nacionales, actores que hayan participado en otras actividades de Sernac durante el periodo a reportar.

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

ANEXOS.

Minuta Resumen Contenidos Cuenta Pública Sernac

1. Presentación:

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley Nº 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consiste en que el Director Nacional realiza anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel nacional y que considerará la participación directa de la ciudadanía.

2. Sobre el Servicio Nacional del Consumidor:

El Servicio Nacional del Consumidor, es la institución del estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros, promoviendo para ello mercados justos, eficientes y competitivos.

Nuestra misión es la de **informar, educar y proteger** eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la **promoción de una cultura de consumo responsable y participativa** entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

3. Énfasis estratégicos año 2013:

- Generar **cambios estructurales** en los mercados, en la defensa de los consumidores.
- **Disminuir las asimetrías de información** en los mercados.
- **Elevar el estándar de protección** con un enfoque preventivo.
- **Fortalecer su relación con otros organismos** y la sociedad civil.
- **Monitorear permanentemente los mercados.**

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

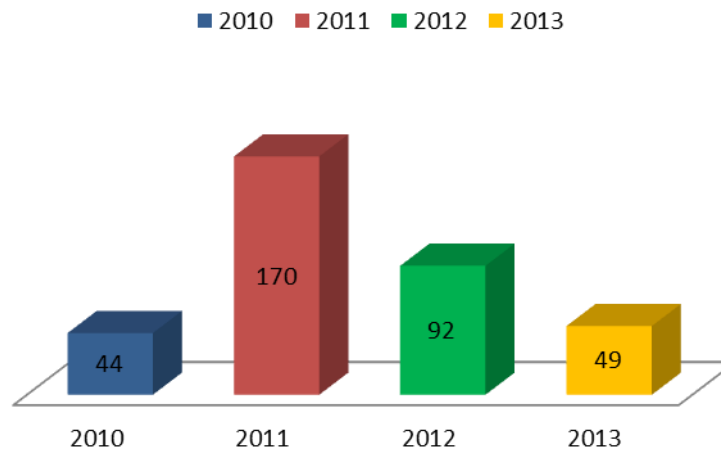
4. Balance año 2013:

4.1. En Protección:

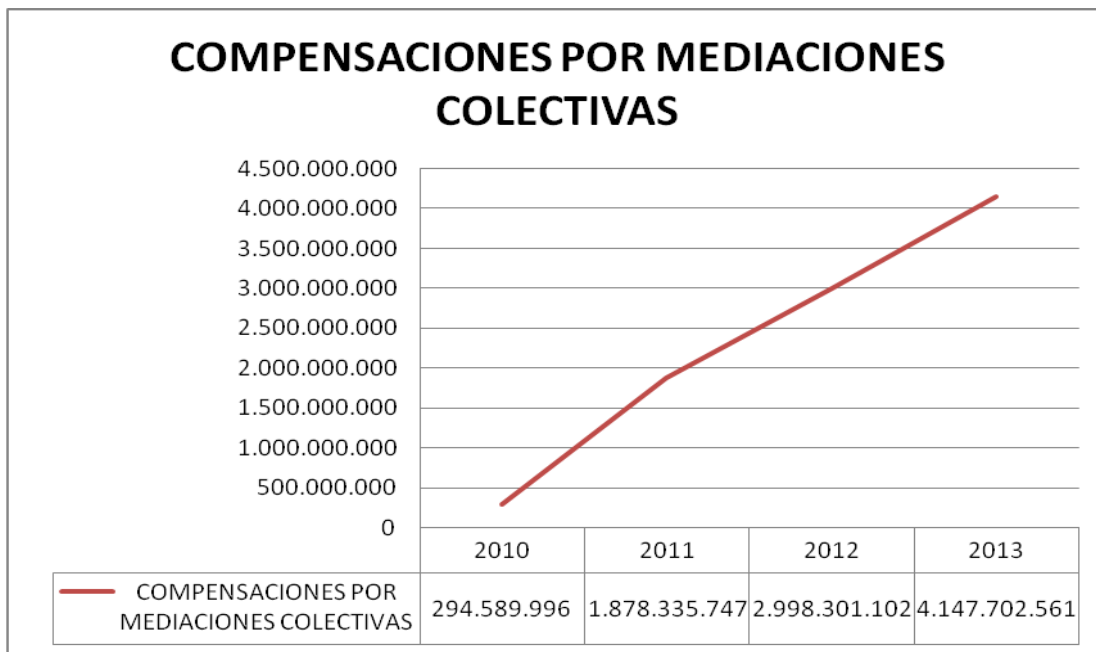
En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- 311.756 reclamos recibidos en 2013 a nivel nacional.
- 481.670 consultas en 2013 a nivel nacional.
- En 2013 **fortalecimos la mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

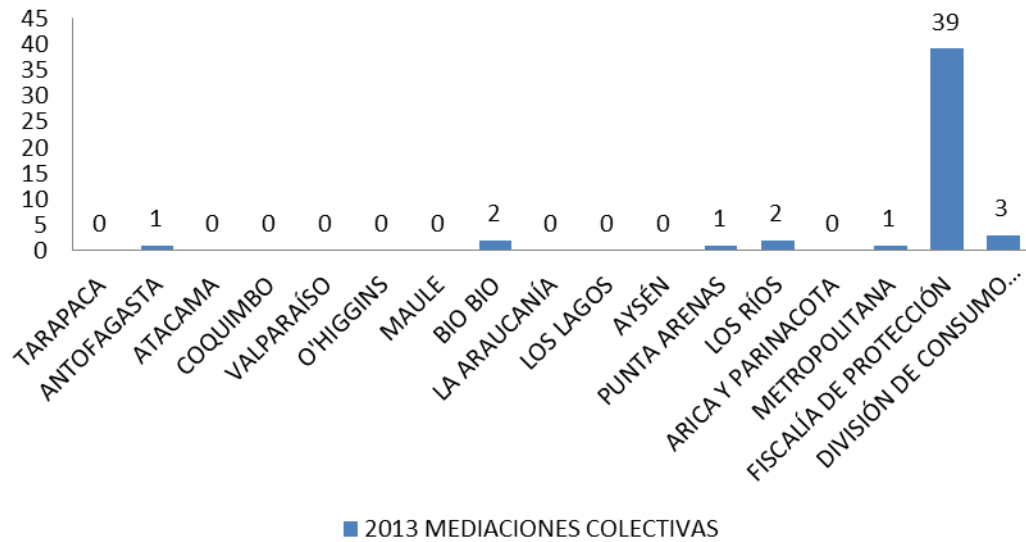
Mediaciones Colectivas



Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC



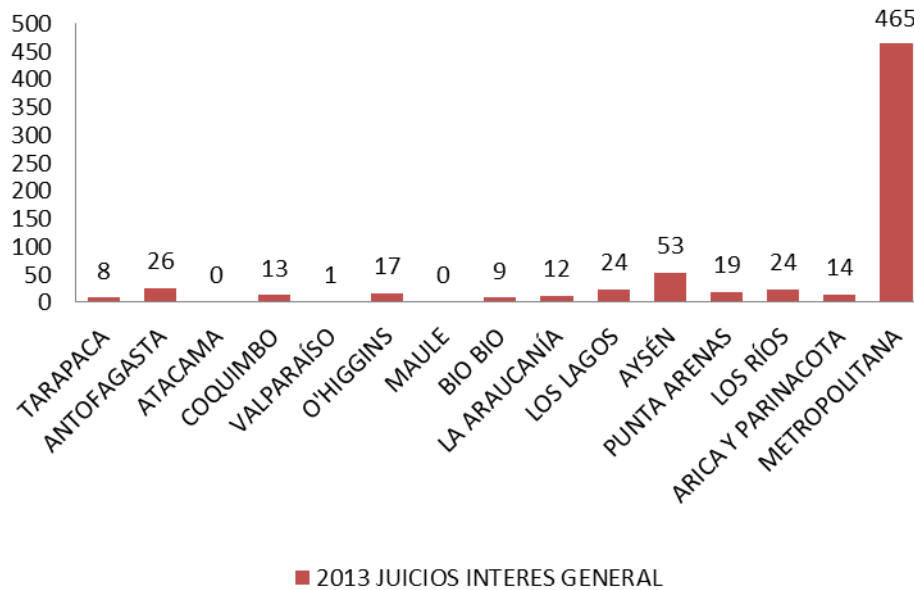
Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC



➤ **685 juicios de Interés general** cerrados en 2013



Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC



4.2. En Información:

En el 2013, SERNAC trabajó para entregar más y mejor información a los consumidores.

- **Más 2 millones de visitas en www.sernac.cl**, contacto con 300 mil seguidores del twitter @sernac.
- **5 campañas de información** relacionadas con temas de interés ciudadano como: Día del Consumidor, Garantía Legal, Presupuesto Familiar, tarjeta Segura y SERNAC Te protege.
- **Más de un millón de productos impresos** para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

- **Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno**, junto a la RED Chile Atiende.
- En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las **instituciones líderes en el acceso a la información**.
- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.
- 10 Rankings de los Principales Mercados Reclamados.

4.3. En Educación:

366 docentes capacitados en 2013. En la región

- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales.
- **217 participantes** que aprobaron Curso de Proveedores 2013, “Calidad y Garantía Legal”.

Sobre Educación Financiera:

- Inicio de programa piloto en más de 70 establecimientos a nivel nacional.
- **En la Región Metropolitana 37 establecimientos educacionales** firman convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera.
En el resto de las regiones, 40 establecimientos educacionales forman parte del Programa de Educación Financiera.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

4.4. En Participación Ciudadana:

- **\$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**.
- **54 proyectos financiados**. 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones. 9 consejos consultivos regionales.

Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

- **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").
- **Ejecución de 2 foros regionales de consumo** (en las regiones del Maule y de Magallanes.)
- **6 Actividades de promoción de Responsabilidad Social** en materias de consumo (participación en comités de expertos, charlas, conversatorios, talleres, entre otros).

4.5. En Seguridad en Consumo:

Realizar acciones en materia de seguridad en el consumo nos permite no sólo informar a los consumidores, sino educarlos y generar elementos de prevención concretos para que la ciudadanía conozca sus derechos.

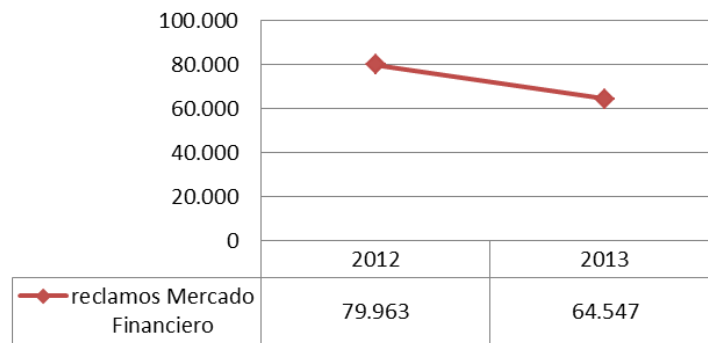
- **Desarrollo de 12 normas técnicas** de seguridad de productos.
- **9 estudios** de productos (calidad, seguridad o rotulación), particularmente para fundamentar mejoras en la regulación o diagnósticos al mercado.
- **13 talleres a nivel nacional de seguridad de productos.**

4.6. En Sernac Financiero:

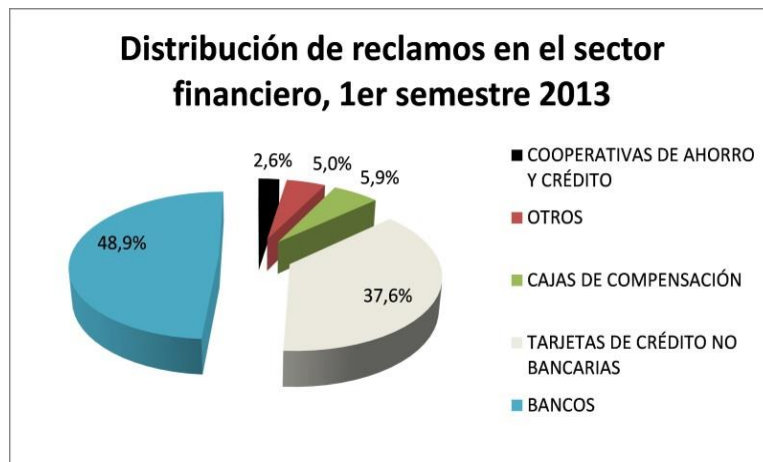
- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.

En 2013, bajan en un 23% los reclamos del mercado financiero, comparado con mismo período año anterior.

Reclamos Mercado Financiero

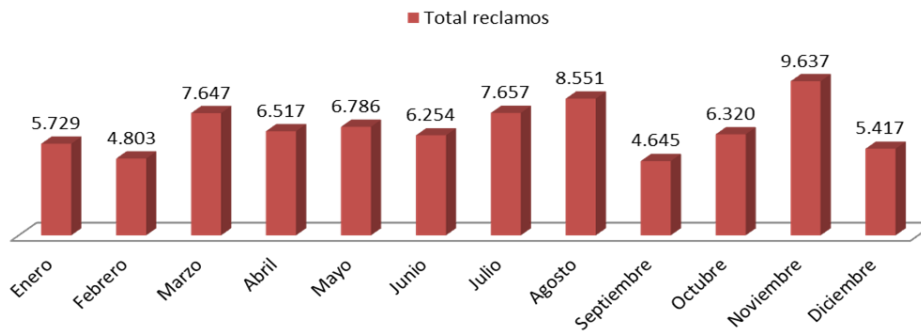


Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC



Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa SERNAC

Total Reclamos Financiero 2013



4.7. Percepción de los/as consumidores/as:

- Cerca de un 50% de los consumidores frente a una empresa que no respeta sus derechos como consumidor, opta por reclamar y no comprar.
- Un 82% de la población siente que SERNAC protege sus derechos.
- Un 93% de los consumidores que han oído del SELLO SERNAC dice que estimaría conveniente que las empresas lo soliciten.
- Un 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor en los programas de estudio y /o curricular educacional de Chile.