



Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

1. Índice de Contenidos

1. Índice de contenidos	02
2. Resumen Ejecutivo	03
3. Introducción	03
4. Desarrollo	04
5. Descripción de la actividad	05
6. Resultados del trabajo	05
6.1 Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes	05
6.2 Evaluación final	07
7. Conclusiones finales	07
Anexos	08

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

2. Resumen Ejecutivo

El presente informe consta de siete apartados y dará cuenta de la realización, en cumplimiento a lo señalado en La Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, de la Cuenta pública participativa de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de La Araucanía, conforme a instrucciones impartidas por el departamento de Participación Ciudadana, a través de lo señalado en documentos: "Procedimiento Cuenta Pública", "Formato Minuta de Cuenta Pública Participativa" y "Formato Informe de Cuenta Pública participativa".

De esta forma, podemos señalar que la actividad en comento se llevó a efecto el día jueves 6 de marzo de 2014, a las 18:00 horas, en el salón Selva Saavedra de la Biblioteca de la Universidad de La Frontera de Temuco.

Para la actividad se cursaron 100 invitaciones a representantes de los tres sectores, Sociedad Civil, Servicios Públicos y Proveedores, pese a ello y habiendo confirmado vía telefónica con los invitados la actividad solo contó con la asistencia de 29 personas, entre las que se contaban 2 representantes de Asociaciones de Consumidores de la región, 2 Académicos de la Universidad de La Frontera de Temuco, 1 representante de Escuela Manuel Recabarren de Temuco, unidad educativa adscrita al Programa Educación Escolar Financiero y 13 consumidores/as en general representando al grupo Sociedad Civil. Por otra parte concurren 11 personas en representación de Servicios Públicos. No asistieron representantes de Proveedores.

La actividad contempló una exposición para contextualizar, a cargo de la Doctora en Psicología de la Universidad de La Frontera, doña Marianela Denegri Coria, denominada "Globalización, Consumo y Participación Ciudadana", para luego continuar con la Cuenta Pública Participativa 2013, a cargo del Director Regional de SERNAC Araucanía, don Arturo Araya Rodríguez, luego de lo cual se ofreció la palabra para iniciar la ronda de preguntas y respuestas, surgiendo 6 intervenciones a cargo de los asistentes, las que fueron debidamente respondidas por el Director Regional.

La actividad contempló además, la entrega de presentes a dos académicos de la Universidad de La Frontera de Temuco, por su colaboración y compromiso con esta actividad.

Al final de la exposición de la Cuenta Pública, se exhibió a los asistentes un video Institucional de aproximadamente 4 minutos de duración.

La ceremonia finalizó cerca de las 20:45 horas luego de un coffe break de camaradería.

3. Introducción

La Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, fue promulgada por el Presidente Sebastián Piñera E., y publicada en el Diario Oficial el 16 de febrero de 2011. Esta Incorpora el principio de participación ciudadana en la gestión pública y concreta algunas formas de dicha participación en los órganos del Estado, a través de normas generales destinadas a ese objetivo, el ejercicio del derecho a la información, la práctica de consultas ciudadanas y la creación de consejos consultivos de organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

Por otra parte dentro de las Normas Generales de Participación se encuentra vigente la Resolución Exenta de la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Consumidor N° 981 del 12 de agosto de 2011, que establece las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

De esta forma la Cuenta Pública Participativa (CPP): Modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley N° 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, consiste en que el Director Nacional del Servicio y los/as Directores/as Regionales realizarán anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel central y regional, según corresponda, que considerará la participación directa de la ciudadanía.

4. Desarrollo:

Ciudad	TEMUCO		
Lugar	Salón Selva Saavedra, Biblioteca Universidad de la Frontera de Temuco		
Fecha	06 de Marzo de 2014		
Instituciones y Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la Cuenta Pública y dar cuenta del número de personas asistentes en representación de estos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		AdC CDS 01	Municipalidad de Angol 01
		AdC ASOCAN 01	Instituto de Previsión Social IPS 02
		Escuela Municipal Recabarren 01	Superintendencia de Salud 01
		Escuela de Psicología Universidad de La Frontera 01	SERNAC 07
		Escuela de Derecho Universidad de La Frontera 01	
	Consumidores en General 13		

Total asistentes	29	Mujeres	14
		Hombres	15

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional



N° 2478
Página 5 de 8

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

5. Descripción de la actividad

La actividad que se llevó a efecto el día jueves 6 de marzo de 2014, en el salón "Selva Saavedra" de la Biblioteca de la Universidad de La Frontera de Temuco, dio inicio a las 18:00 horas con la recepción e inscripción de los invitados, para a contar de las 18:15 horas iniciar la ceremonia propiamente tal para lo cual el maestro de ceremonia realizó los saludos protocolares y dio el contexto a la actividad. Acto seguido el señor Director de la carrera de Derecho de la Universidad de La Frontera de Temuco, don Eduardo Álamos Vera, dio la bienvenida a los presentes.

Siendo las 18:30 horas, y a objeto de introducir al auditorio a las temáticas de consumo, la Doctora en Psicología de la Universidad de La Frontera, doña Marianela Denegri Coria, realiza la exposición "Globalización, Consumo y Participación Ciudadana". Seguidamente el Director Regional del SERNAC Araucanía, hace entrega tanto a la Doctora en Psicología Sra. Marianela Denegri, así como al Director de la Carrera de Derecho de la misma Casa de Estudios Superiores, don Eduardo Álamos Vera, de sendos presentes en reconocimiento a su colaboración con la actividad.

19:10 horas, el Director Regional de Sernac Araucanía, don Arturo Araya Rodríguez da inicio a la exposición de la Cuenta Pública Participativa 2013, la cual realiza apoyado por una presentación en formato Power Point por espacio de 40 minutos, para dar paso, faltando diez minutos para las 20:00 horas, a la ronda de preguntas de los asistentes a la actividad, finalizando este ejercicio luego de seis intervenciones, cerca de las 20:25 horas y con la exhibición de un video Institucional de 4 minutos aproximadamente.

Finalmente, para dar término a la actividad, los asistentes disfrutaron de un coffe break de camaradería, el que se extendió hasta las 20:45 horas.

6. Resultados del trabajo

6.1. Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

1.- Marianela Denegri Coria, Universidad de La Frontera de Temuco.

Pregunta y/o Intervención:

Felicita al Director Regional por la cuenta pública realizada, alude a que se generan muy buenos productos con tan bajos recursos desde SERNAC, señala que debe manifestarse la necesidad que tiene este servicio.

Sugiere además la posibilidad de instalar una clínica jurídica en conjunto, para proteger los derechos de los consumidores.

Respuesta:

El Director Regional manifiesta que ha hecho ver la necesidad de mayores recursos ya que es un servicio pequeño altamente demandado. Director acoge la sugerencia.

2.- Directora Escuela Municipal Manuel Recabarren de Temuco, Sra. María Luisa González.

Pregunta y/o Intervención:

Las personas exigen derechos y se olvidan de sus deberes, se refiere a la baja asistencia. Señala que está motivada y feliz asumiendo la misión de educar respecto a los derechos de los consumidores. Felicita al Director por la presentación realizada y agradece la invitación a participar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional



Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

Respuesta:

Director Regional, felicita también a la Directora de la Escuela Manuel Recabarren por la gran motivación y porque son pioneros en la incorporación al Programa de Educación Escolar Financiero.

3.- Eduardo Álamos Vera, Director Escuela de Derecho Universidad de La Frontera de Temuco. Pregunta y/o Intervención:

Ofrece desafío al Director Regional para gestionar la firma de un convenio para participar en capacitación y educación de los alumnos de la Escuela de Derecho de la Universidad de La Frontera de Temuco.

Respuesta:

Director Regional, se compromete a reunirse con él para analizar la propuesta en detalle.

4.- Richard Caamaño Oyarzún, Presidente AdC Consumidores y Usuarios del Sur CDS y Presidente Consejo Regional Consultivo de Consumo de La Araucanía.

Pregunta y/o Intervención:

Manifiesta gran disconformidad por la poca infraestructura que posee SERNAC, felicita al servicio por los logros obtenidos con tan bajos recursos.

Sugiere proponer la Independencia de las Direcciones Regionales para la toma de algunas decisiones.

Desea plantear la problemática a nivel nacional como sociedad civil de la baja cantidad de recursos, señala que la ausencia del SEREMI de Economía es una falta de respeto.

Respuesta:

Director Regional complementa la acotación del presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur, señalando que ha manifestado al nivel central del servicio la falta de recursos y personas.

Indica que la retroalimentación que ha realizado al nivel central ha sido potente, señala que quizás se requiere apoyo y presión de otros actores más bien externos que puedan visualizar y manifestar el descontento. Falta la efectiva participación ciudadana.

5.- Fernando Bustos, Director Regional del Instituto de Previsión Social

Pregunta y/o Intervención:

Felicita al Director y al servicio por la presentación y gestión, señalando que concuerda con la falta de recursos.

Manifiesta que le llama la atención la gran diferencia que existe en la cantidad de reclamos entre la Región del Biobío y la Región de La Araucanía, pregunta a que se debe.

Respuesta:

Director Regional señala que uno de los factores que inciden en la diferencia en cantidad de reclamos es el tamaño de la región y la cantidad de comunas.

6.- Marcelo Campos, Agente Regional Superintendencia de Salud.

Pregunta y/o Intervención:

Señala que los recursos siempre son escasos, incluso en los servicios con más facultades e indica que si bien, los recursos son importantes, lo que es fundamental son las facultades, en razón de esto pregunta ¿Qué porcentaje de los reclamos son resueltos favorablemente?

Respuesta:

Director Regional señala que un 50% de los consumidores resuelve su problema directamente con el proveedor, el 50% restante pasa a ser el 100% de los consumidores que reclama en SERNAC y de este porcentaje, la mitad obtiene un resultado positivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional

Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

6.2. Evaluación final.

Sin perjuicio de que se realizaron todas y cada una de las acciones señaladas en el Procedimiento respectivo, tanto en forma como en fondo, considerando que se cursaron 100 invitaciones a la actividad, considerando actores de la Sociedad Civil, Proveedores y Servicios Públicos – incluidas autoridades regionales, provinciales y comunales - la asistencia fue de tan solo 29 invitados, de los cuales no hubo representantes del sector Proveedores.

Nuestra evaluación final no puede ser más que deficiente por la baja asistencia, considerando lo particular de la fecha de realización, puesto que se estaba a tan solo cinco días de un cambio de mando Presidencial. Sin perjuicio de lo anterior, destaca la claridad de la información entregada y el compromiso del equipo regional en la organización y producción de la actividad.

7. Conclusiones finales

Realizada la Cuenta Pública Participativa año 2013, de la Dirección Regional de La Araucanía, podemos señalar algunos facilitadores y obstaculizadores que incidieron en el resultado de la actividad.

Facilitadores

- Las excelentes relaciones que actualmente mantiene SERNAC con la Universidad de La Frontera de Temuco.
- El apoyo brindado desde el nivel central, para el desarrollo de la actividad.

Obstaculizadores

- El horario en que se realizó la actividad, no resulto ser el más adecuado.
- La fecha en que se realizó la actividad no resulto ser conveniente, teniendo en cuenta que se estaba a cinco días de un cambio de mando en la máxima magistratura del país.
- La poca disponibilidad de recurso financieros asignados para el desarrollo de la actividad.
- La no concurrencia de 15 docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad de La Frontera, comprometidos por el Director de la Carrera de Derecho de la misma casa de estudios superiores.
- Evidencia de falta de cohesión social y participación ciudadana.



Arturo Araya Rodríguez
Director Regional

Temuco, 24 de marzo de 2014.-

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional



Informe de Ejecución de Cuenta Pública Participativa

ANEXOS

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	24.03.2014	24.03.2014	25.03.2014
Cargo	Encargado DPC, DR Temuco	Profesional Apoyo, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía



Arturo Araya Rodríguez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de La Araucanía, tiene el agrado de invitar a Ud., a la presentación de la Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013.

La actividad se realizará el jueves 6 de marzo de 2014, en el Auditorium "Selva Saavedra" de la Biblioteca de la Universidad de la Frontera de Temuco, Campus Andrés Bello, ubicado en Av. Uruguay Nº 1695 - Temuco, a partir de las 18:00 horas.

Esperamos contar con su importante participación, en esta instancia de conversación respecto de la labor del SERNAC.

Marzo de 2014
S.R.C. Fono: (45) 2272055
vía mail: temuco@sernac.cl



SERNAC
Ministerio de
Económia, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

LISTAS DE ASISTENCIA DE CADA ACTIVIDAD

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD

<p>Nombre de la actividad o temática a abordar</p>	<p>CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA, GESTIÓN 2013, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.</p>
<p>Institución beneficiaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales Universidad de La Frontera. ➤ Representante del Núcleo Científico y Tecnológico de Ciencias Sociales y Humanidades Universidad de La Frontera. ➤ Autoridades Regionales, Académicas, de Orden y Seguridad. ➤ Representantes de las Asociaciones de Consumidores. ➤ Representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil. ➤ Representantes de Sindicatos de Trabajadores. ➤ Representantes de Servicios Públicos Regionales. ➤ Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Angol. ➤ Representante de la Cámara de Comercio Detallista Establecido de Temuco. ➤ Representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco. ➤ Directores de Colegios. ➤ Docentes. ➤ Encargados SERNAC Atiende Municipio. ➤ Consumidores. ➤ Mediadores y Árbitros Financieros. ➤ Medios de Comunicación.
<p>Fecha</p>	<p>06 de Marzo de 2014</p>
<p>Hora</p>	<p>18:00 Hrs.</p>



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

LISTAS DE ASISTENCIA DE CADA ACTIVIDAD

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Nº	Nombre	Firma	Hombre	Mujer
1.	Escuela Múic. H. Neobarron			
	Mariahuiso Gonzalez			X
2.	Directora Esc. Psicología UFRo			X
	Mariavictoria Douqui Coria			X
3.	MEPISODORA SERNAPE			X
	Patricia Valenzuela			X
4.	Municipalidad ANGOL SERVAC FACILITA			X
	Susana Asunto			X
5.	ADC del Sur		X	
	Richard Caamaño		X	
6.	IPS.		X	
	Fernando Puentes		X	
7.	Facultad de Derecho UFRo		X	
	EDUARDO RAMOS		X	
8.	Superintendencia SIIAP		X	
	MARCELO RAMOS		X	
9.	Periodista IPS			X
	DAVIGNA ARRIBAGARRA			X
10.	VINKA Sotinas			X
11.	ASOCAN		X	
	Orlando Prussino		X	
12.	Consumidor		X	
	MARCOS Ramirez		X	
13.	Consumidor		X	
	Román Uribe		X	
14.	ANSOE S. A. P. U. V.		X	
15.	Adrián Sepúlveda		X	
16.	OSISA Pauta		X	
17.	IVAN ZERDANO, CONSUMIDOR		X	
18.	Pamela Flores			X



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

LISTAS DE ASISTENCIA DE CADA ACTIVIDAD

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Nº	Nombre	Firma	Hombre	Mujer
19.	Eliana Rivera Fuenzalida	<i>Eliana</i>		X
20.	consulador HERNAN SOLIS H.	<i>H</i>	X	
21.	MONICA RIVEROS F.	<i>Monica</i>		X
22.	Juan C Rivera	<i>Juan</i>	X	
23.	Pedro Gabriel Silva	<i>Pedro</i>	X	
24.	Jacqueline Vidal G.	<i>J Vidal</i>		X
25.	Carla Ocaña	<i>Carla</i>		X
26.	Manuel Bertolini A.	<i>Manuel</i>		X
27.	TATIANA LIEMPI CONTRERAS	<i>Tatiana</i>		✓
28.	Joselyn Aguilera	<i>Joselyn</i>		X
29.	Herman Zaramento V.	<i>Herman</i>	X	
30.				

Total de asistentes	29
Total de Hombres	15
Total de Mujeres	14

1. Presentación:

Las Cuentas Públicas Participativas son una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley N° 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que consiste en que el Director/a Regional de La Araucanía realiza anualmente un proceso de información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria institucional a nivel regional 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.**

4. Balance año 2013:

4.1. En Protección:

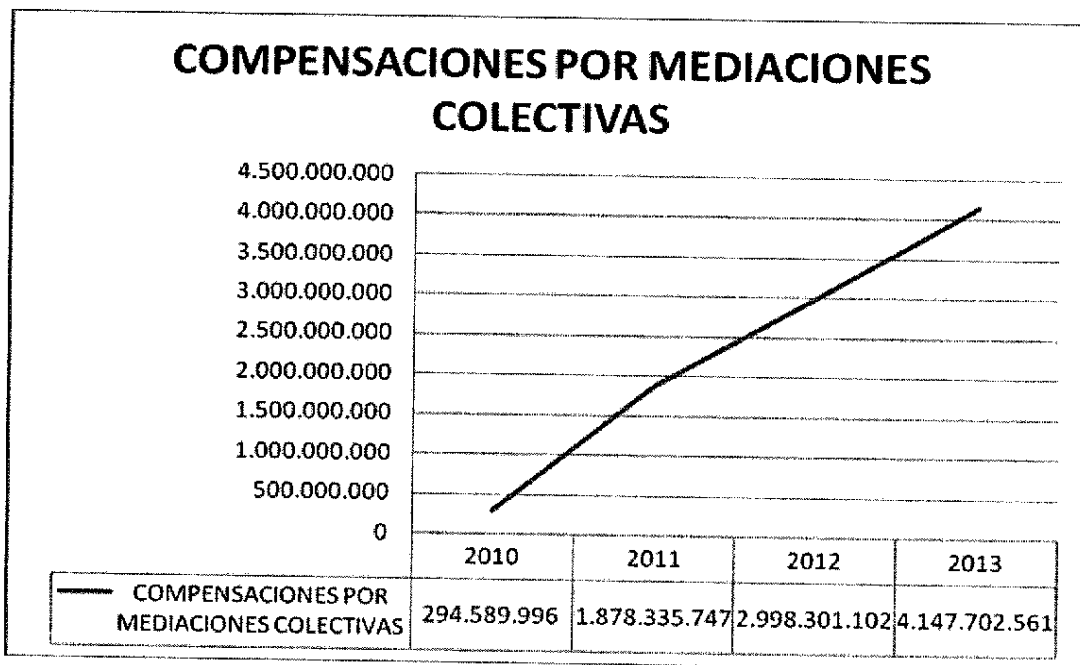
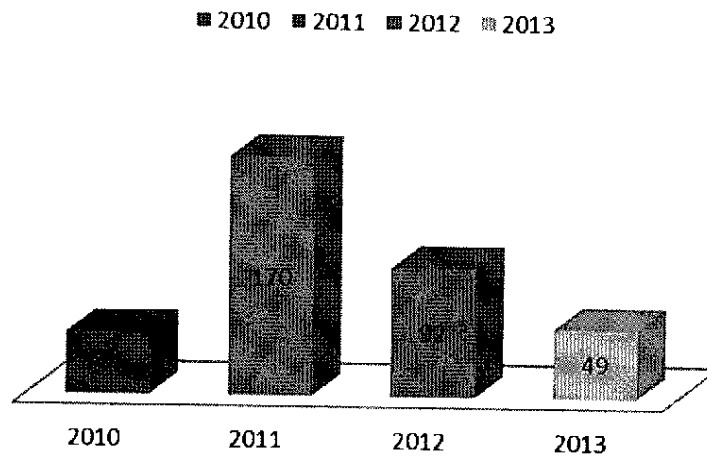
En materia de Protección sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino a la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.

- 311.756 reclamos recibidos en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 9964 reclamos, esto representa un porcentaje de 3,2% del total de reclamos ingresados a nivel nacional.
- 481.670 consultas en 2013 a nivel nacional. A nivel regional recibimos 8.162 consultas, esto representa un porcentaje de 1,7% del total de consultas ingresadas a nivel nacional.

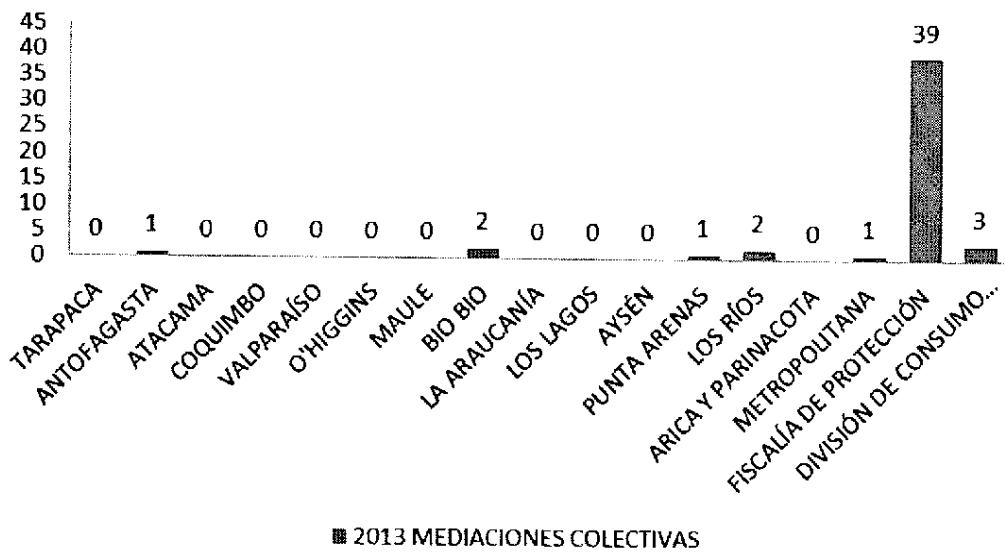
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

- En 2013 fortalecimos la **mediación colectiva** como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

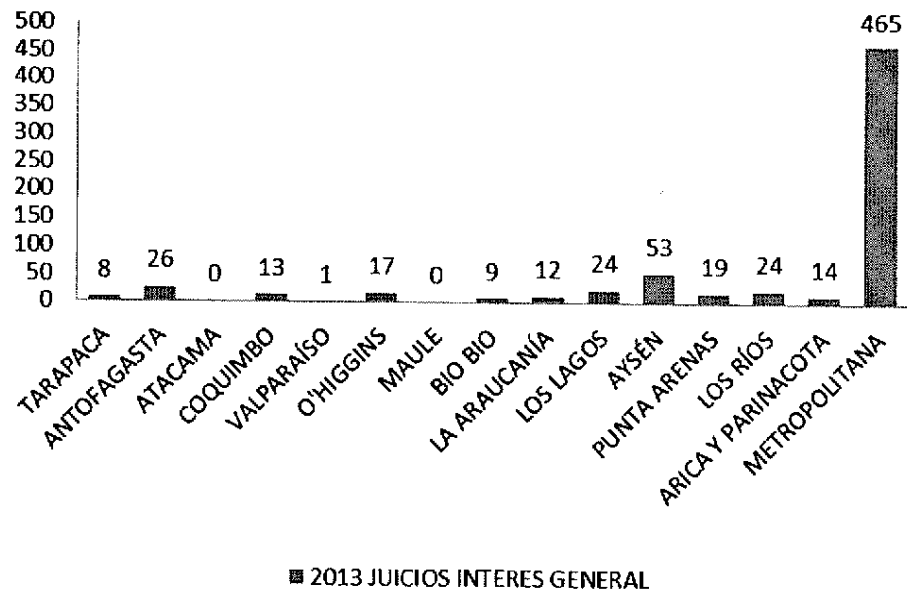
Mediaciones Colectivas



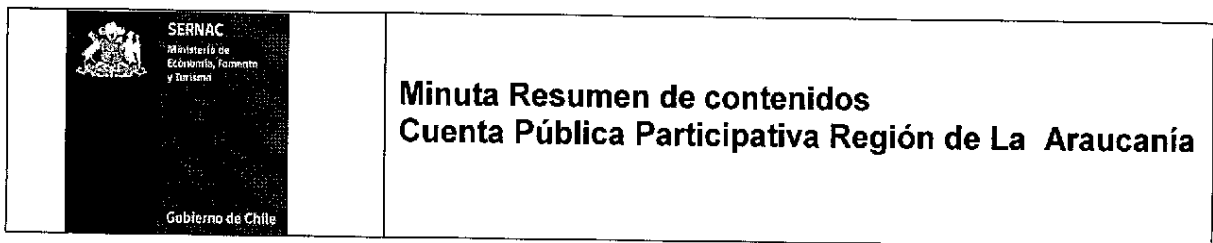
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



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



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



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.
- **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:

- **364 docentes capacitados** en 2013. 9 en la Región de La Araucanía.
- **Más de 8 mil** asistentes a charlas y talleres presenciales. 318 en la Región de La Araucanía
- **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. 2 de ellos, de la Región de La Araucanía.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Región de La Araucanía



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. 7 Proyectos Regionales, equivalentes a más de 43 millones de pesos adjudicados:
 - «Programa de educación económica y financiera para organizaciones comunitarias del Gran Temuco»-.
 - «Estudio de la oferta-precio de medicamentos bio-equivalentes en el mercado farmacéutico de Temuco».
 - «Atención de consumidores en espacio institucional y contextos comunales: Asesoría, información y capacitación a consumidores de Temuco y comunas de la provincia de Malleco».
 - «Campaña de difusión, estudio y educación en el uso/consumo de leña y combustibles en el Gran Temuco».
 - «Encuentro social por la descontaminación».
 - «Estudio acerca del conocimiento y las percepciones del mercado de las AFP en jóvenes universitarios de la ciudad de Temuco».
 - «Estrategia Digital para FECOSUR».
- **9 consejos consultivos regionales.** 1 en la Región de La Araucanía.
- **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.**

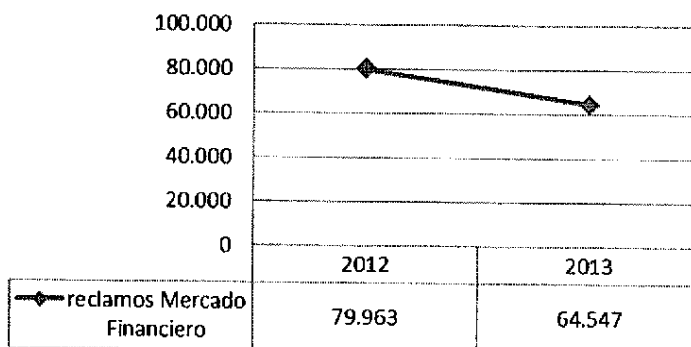
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

4.6. En Sernac Financiero:

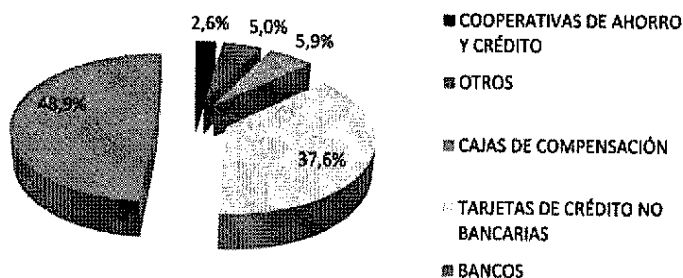
- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.
- En la Región, recibimos 2.189 reclamos en este mercado, lo que representa un 3,35% del total nacional.

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

Reclamos Mercado Financiero

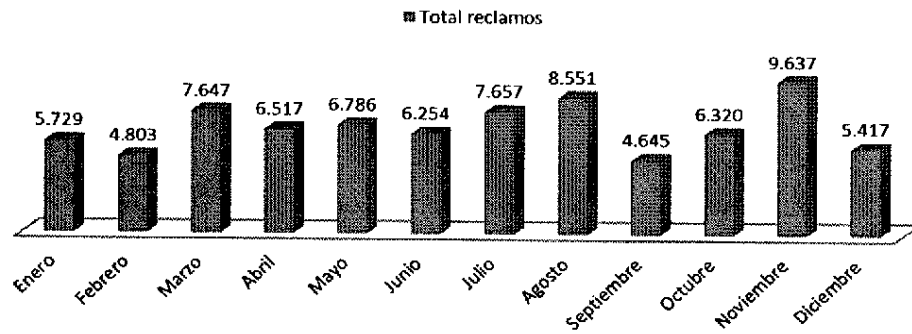


Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

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 87% considera necesario la incorporación de derechos y deberes del consumidor en los programas de estudio y/o curricular educacional de Chile.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	27.02.2014	27.02.2014	27.02.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2013 DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

servicio nacional del consumidor

SERNAC

Más de 200 funcionarios a nivel nacional, trabajan día a día para elevar el estándar en materia de protección al consumidor y defenderlo frente a los abusos, informar de mejor manera a los consumidores sobre sus derechos y deberes, promover la participación ciudadana, el consumo seguro y educar en esta materia a todas las personas.

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.

MISIÓN DEL SERNAC

- Proteger.
- Informar.
- Educar.
- Promover la Participación Ciudadana.
- Fomentar la Seguridad en el Consumo.

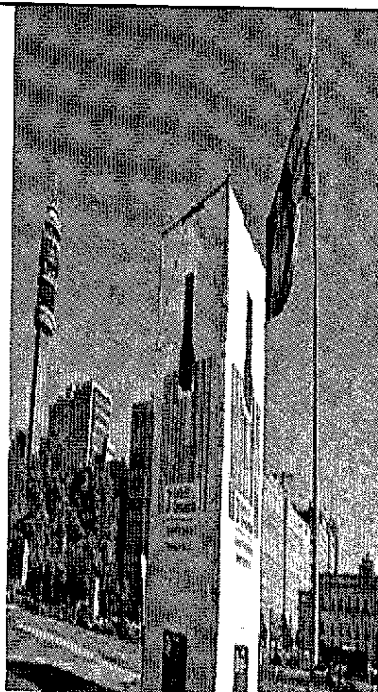
3

Durante el 2013, el SERNAC fundó su gestión en los siguientes Énfasis Estratégicos:

- 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.**

4

¿Cómo impulsamos nuestra labor?

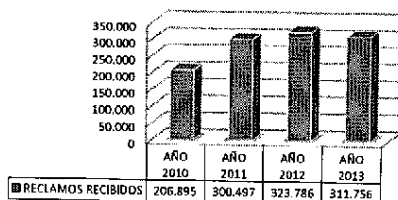


5

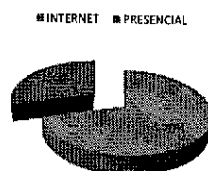
PROTECCIÓN

- En materia de Protección, sin duda hemos avanzado. Esto no sólo se ve reflejado en las cifras de reclamos, sino en la existencia de un nuevo consumidor que conoce el poder del reclamo y está dispuesto a ejercer sus derechos.
- **311.756** reclamos fueron recibidos el año 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 9.964 reclamos, lo que representa un porcentaje del 3,2%.
- **481.670** consultas fueron recibidas el año 2013 a Nivel Nacional. **A nivel Regional** recibimos 8.162 consultas, lo que representa un porcentaje del 1,7%.

Reclamos Recibidos a Nivel Nacional



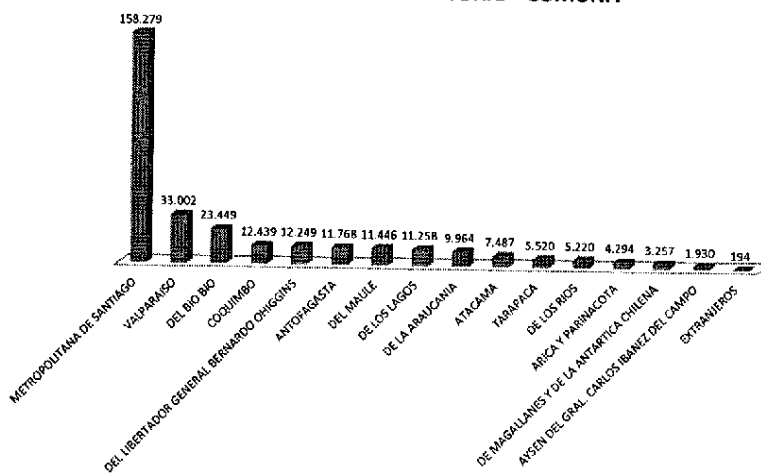
Ingreso por Canales a nivel Nacional



6

PROTECCIÓN

RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA

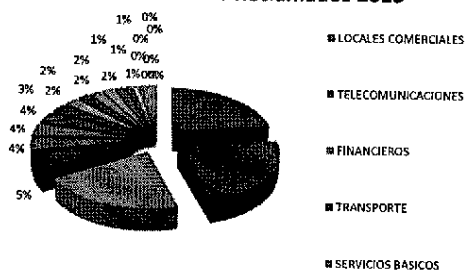


7

PROTECCIÓN

➤ **Más del 70% de los reclamos se concentran en los mercados Retail o locales comerciales, Telecomunicaciones y Financiero.**

Mercados Más Reclamados 2013



Sub Mercados más reclamados
TIENDAS POR DEPARTAMENTO
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA CELULAR
TELEFONIA FIJA E INTERNET
BANCOS
TARJETAS DE MULTITIENDAS

8

PROTECCIÓN

Mercados Más Reclamados en la Región – 2013

Nº	MERCADOS	PORCENTAJE
1	LOCALES COMERCIALES	26,89%
2	FINANCIEROS	22,03%
3	TELECOMUNICACIONES	21,46%
4	TRANSPORTE	5,06%
5	SEGUROS	4,48%
6	OTROS	20,09%
	TOTAL	100,00%

Convenios de Colaboración y Cooperación Mutua

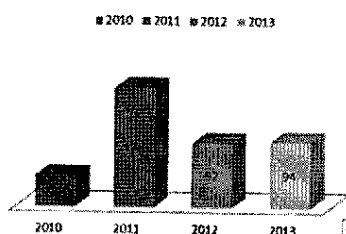
- Con 31 Municipalidades de la Región de La Araucanía.
- Con otros Servicios Públicos:
 - ❑ Instituto de Previsión Social (IPS).
 - ❑ Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
 - ❑ Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).
 - ❑ Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).
 - ❑ Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM).
 - ❑ Otros Socios Estratégicos: Universidad de La Frontera, SUBTEL, SISS, SEC, SSALUD, entre otros.

9

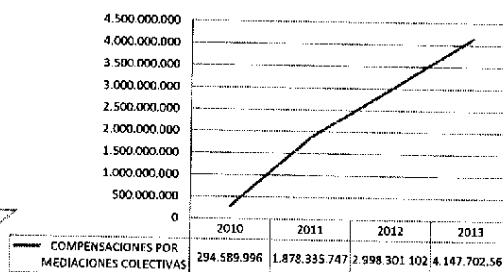
PROTECCIÓN

- El 2013 fortalecimos la mediación colectiva, como una herramienta rápida para lograr llegar a acuerdos justos y compensar a consumidores afectados.

Mediaciones Colectivas



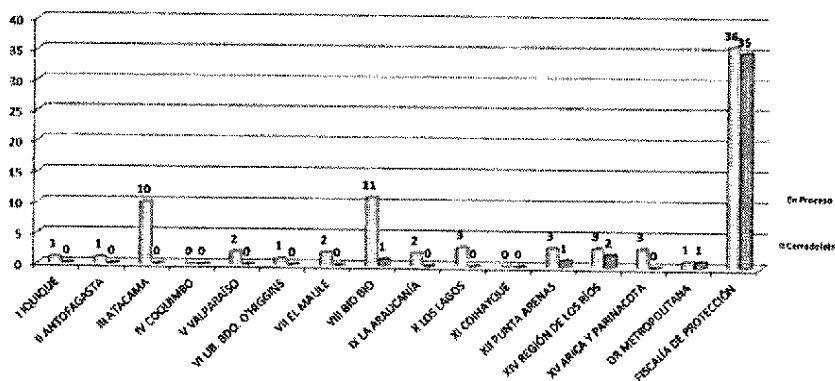
COMPENSACIONES POR MEDIACIONES COLECTIVAS



10

PROTECCIÓN

Mediaciones Colectivas a Diciembre del 2013



- **685 juicios de Interés general**, cerrados a nivel nacional en 2013.
- **Durante al año 2013 se encuentran en proceso en la Araucanía:** dos mediaciones colectivas, un Juicio Colectivo y 102 Juicios de Interés General.

INFORMACIÓN

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

- **Más de 2 millones de visitas en www.sernac.cl**, contacto con 300 mil seguidores en [twitter@sernac](https://twitter.com/sernac).
- **5 campañas de información desplegadas a nivel Nacional y Regional**, 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 a nivel Nacional**, para reforzar el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores, de los cuales **más de 40.000 fueron distribuidos en La Araucanía**.
- **Más de 10 Plazas ciudadanas y Gobierno en Terreno en La Araucanía, convocadas por Gobernaciones y Municipalidades.**
- **En 2013, SERNAC fue elegido nuevamente como una de las instituciones líderes en el acceso a la información.**

La Segunda
Sernac demanda a las cadenas de farmacias

JOSUELLA ZORRIZ
"Será libre y esa decisión será representada por RN a la CDF"

SANTALAI LÉNDE
"Será libre y esa decisión será representada por RN a la CDF"

CLAUDIO BRAVO
"Nos pedieron el tiempo que tenemos con Diego"

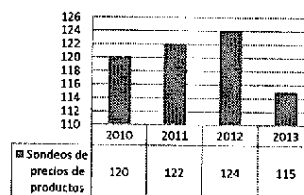
INFORMACIÓN

- **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta de abarrotes, otros.
- **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.

En la Región se realizaron:

- 12 levantamientos mensuales de precios de Combustibles Líquidos.
- 12 levantamientos de precios de Combustibles Líquidos por baja.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Medicamentos.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Pan.
- 12 levantamientos mensuales de precios de Abarrotes.
- Un estudio de precios de Pasajes de buses interurbanos a destinos comunales dentro de la Región de La Araucanía.
- Un estudio de precios de Leña Certificada en las comunas de Temuco y Padre Las Casas.

Sondeos de precios de productos

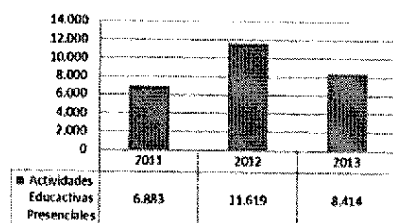


13

EDUCACIÓN

- **364 docentes capacitados** en el 2013, 2,47% de ellos en la Región de La Araucanía.
- **Más de 8 mil asistentes a charlas y talleres presenciales**, 4% de ellos en la Región de La Araucanía, en 19 actividades educativas presenciales realizadas.
- **217 participantes que aprobaron el Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal"**.

Actividades Educativas Presenciales



14

EDUCACIÓN

- En el área de Educación, **cabe destacar el Convenio vigente que el SERNAC mantiene con la Universidad de la Frontera (UFRO)**, institución que para nuestro Servicio representa un aliado estratégico fundamental, considerando su gran experiencia tanto en las áreas de Educación, como en la Psicología del Consumo.
- La existencia de dicho convenio, nos ha permitido como Servicio entre otras cosas, recibir una importantísima retroalimentación en cuanto a nuestros Productos Educativos Audiovisuales, el Curso de Perfeccionamiento Docente a Distancia, y por supuesto, el Programa Escolar de Educación Financiera.

15

EDUCACIÓN FINANCIERA

- **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.
- 5% de ellos, corresponden a la Región de La Araucanía.
- Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso **Introducción a la Educación Financiera**.



16

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **En el 2013, fueron entregados \$358 millones, del Fondo Concursable, a las Asociaciones de Consumidores.**
- **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.
- **7 Proyectos Regionales, equivalentes a más de 43 millones de pesos en financiamiento para la Asociación de Consumidores del Sur CDS:**
 1. Programa de educación económica y financiera para organizaciones comunitarias del Gran Temuco.
 2. Estudio de la oferta-precio de medicamentos bio-equivalentes en el mercado farmacéutico de Temuco.
 3. Atención de consumidores en espacio institucional y contextos comunales: Asesoría, información y capacitación a consumidores de Temuco y comunas de la provincia de Malleco.
 4. Campaña de difusión, estudio y educación en el uso/consumo de leña y combustibles en el Gran Temuco.
 5. Encuentro social por la descontaminación.
 6. Estudio acerca del conocimiento y las percepciones del mercado de las AFP en jóvenes universitarios de la ciudad de Temuco.
 7. Estrategia Digital para FECOSUR.

17

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 9 consejos consultivos regionales.
- **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).
- 10 Consejos Consultivos. De ellos, 9 regionales, 1 en la Región de La Araucanía.

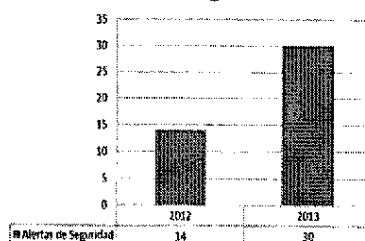


18

SEGURIDAD EN CONSUMO

- **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.**
- **Proyecto piloto para el desarrollo de un sistema de información de lesiones** asociadas a productos de consumo, con el Hospital Luis Calvo Mackenna y con COANIQUEM.

Alertas de Seguridad



19

SERNAC FINANCIERO

- **Entre marzo y diciembre de 2013, recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.**
- **En la Región, recibimos 2.189 reclamos en este mercado, lo que representa un 3,35% del total nacional.**
- Los temas más reclamados en la región, del mercado financiero, fueron:

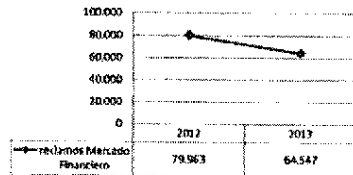
1. No Reversa Cargos Mal Efectuados:	17,4%
2. Dinero No Entregado Parcial o Total:	6,57%
3. Cobro de Comisiones Excesivo:	5,39%
4. No Reconoce Deuda:	4,84%
5. Consumidor No Reconoce Transacción Clonación:	4,65%
6. Otros:	61,15%

20

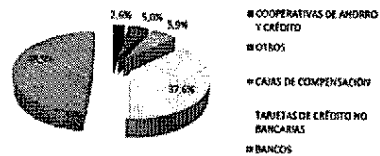
SERNAC FINANCIERO

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

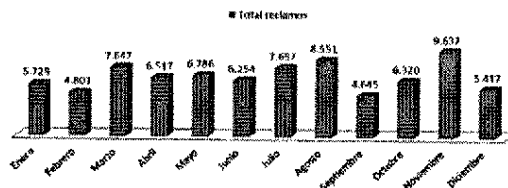
Reclamos Mercado Financiero



Distribución de reclamos en el sector financiero, 1er semestre 2013



Total Reclamos Financiero 2013



21

PERCEPCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

- 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.

•Fuente: Estudio de Percepción Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, realizada en septiembre y noviembre de 2013. Soluciones Advise.

22

**“Sabemos que hemos
avanzado.
Sin embargo, quedan
desafíos pendientes para
este 2014.
Es por ello que seguiremos
trabajando, para que los
consumidores tengan
la sociedad, el SERNAC y el
mercado que merecen”.**

23

Gracias

24



Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
					X	

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes				X			
Nivel de participación de los asistentes					X		
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad						X	
Accesibilidad para personas con movilidad reducida						X	
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas						X	
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa						X	

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
				X		

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes		X					
Nivel de participación de los asistentes						X	
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad						X	
Accesibilidad para personas con movilidad reducida	X						
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa					X		

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

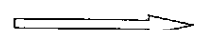
Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.

Masculino	Femenino
X	



Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa



Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes			✓				
Nivel de participación de los asistentes						✓	
Claridad de la exposición							✓
Duración de la actividad							✓
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							✓
Infraestructura donde se realizó la actividad							✓
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							✓
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa						✓	

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	✓

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
			X			

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes		X					
Nivel de participación de los asistentes					X		
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad						X	
Accesibilidad para personas con movilidad reducida						X	
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas				X			
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

la fecha no fue la adecuada ya que fue muy cerca del cambio de gobierno pero obstaculizo la existencia.

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
X	

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indiquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
			X			

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes			X				
Nivel de participación de los asistentes					X		
Claridad de la exposición						+	
Duración de la actividad						+	
Accesibilidad para personas con movilidad reducida						+	+
Infraestructura donde se realizó la actividad							+
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas						+	
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa						+	

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.

Masculino	Femenino
	X



Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional



Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes					X		
Nivel de participación de los asistentes						X	
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad						X	X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida					X		
Infraestructura donde se realizó la actividad						X	
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas	X						
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa				X			

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

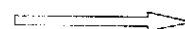
Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.

Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa



Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	06.03.2014	06.03.2014	05.03.2014
	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
		X				

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes			X				
Nivel de participación de los asistentes		X					
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad						X	
Accesibilidad para personas con movilidad reducida						X	
Infraestructura donde se realizó la actividad						X	
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas						X	
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

mejorar control y seguimiento de actividades

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
X	

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía



Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
		X				

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes				X			
Nivel de participación de los asistentes				X			
Claridad de la exposición				X			
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							X

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Por favor que los precios sean redondos no el 7-8-4 porque siempre salen donas los \$3 \$4 \$5 y donde va ese dinero? Arzo Telefonico + morosidades

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
X	

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Autoridad de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indiquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía



Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
				X		

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes					X		
Nivel de participación de los asistentes							X
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							X

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

✓ Fortalecer la participación, pero ¿cómo?, un desafío no solo para ustedes -
 Felicitaciones por el trabajo del Equipo -

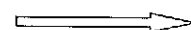
Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.

Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa



Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos *de educación*
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
					X	

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes					X		
Nivel de participación de los asistentes							X
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas					X		
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa						X	

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indiquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile			 ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº 2478	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:



Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2476</p>	Página 1 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes						✓	
Nivel de participación de los asistentes						✓	
Claridad de la exposición							✓
Duración de la actividad							✓
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							
Infraestructura donde se realizó la actividad							✓
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							✓
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							✓

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.

Masculino	Femenino

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indiquenos su edad en número de años:

Años.



¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 1 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
						X

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes		X					
Nivel de participación de los asistentes		X					
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							X

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

podrían cambiar el horario.

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indiquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	--------------	---	---

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes				X			
Nivel de participación de los asistentes				X	-		
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad					X		
Accesibilidad para personas con movilidad reducida					X		
Infraestructura donde se realizó la actividad				X			
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa					X		


3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
			X			

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes			X				
Nivel de participación de los asistentes				X			
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							X

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
	X

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

		Años.
--	--	-------

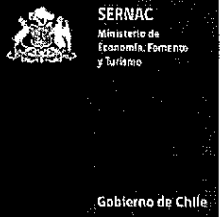

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification N° 2478</p>	Página 1 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
					X	

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes						X	
Nivel de participación de los asistentes						X	
Claridad de la exposición							X
Duración de la actividad							X
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa							X

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?


El horario no fue el mejor. —

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
X	

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indiquenos su edad en número de años:

Años.

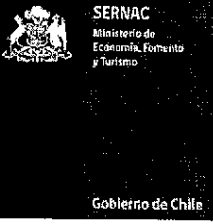

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía

 <p>SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p> <p>Gobierno de Chile</p>			 <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certificación</p> <p>N° 2478</p>	Página 1 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

Los Espacios de Participación Ciudadana de Sernac tienen por objetivo instalar mecanismos de diálogo entre diversos actores del Sistema Nacional de Protección al consumidor.

Con esta encuesta, queremos conocer la opinión de los participantes de estos Espacios, a fin de mejorar nuestra gestión. La encuesta es **anónima**, por lo cual las respuestas serán analizadas sin considerar la identidad de quienes contestan.

Espacio de participación: Cuenta Pública

1- La Cuenta Pública Participativa tiene por objetivo informar las gestiones realizadas por Sernac, recoger las inquietudes de la ciudadanía frente al quehacer de la institución y dar respuesta a dichas inquietudes.

¿En qué medida cree usted que se cumplió ese objetivo? Use una escala de 1 a 7 donde 1 significa "No se cumplió en absoluto" y 7 "Se cumplió totalmente":

1	2	3	4	5	6	7
					X	

2- Por favor indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la Cuenta Pública en la que usted participó, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho".

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	6	7
Diversidad de los asistentes					X		
Nivel de participación de los asistentes						X	
Claridad de la exposición						X	
Duración de la actividad					X		
Accesibilidad para personas con movilidad reducida							X
Infraestructura donde se realizó la actividad							X
Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas							X
Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa						X	

3- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos permita mejorar?

Para finalizar, por favor indíquenos su sexo.



Masculino	Femenino
X	

Indíquenos su región de residencia:

- Región de Arica y Parinacota
- Región de Tarapacá
- Región de Antofagasta
- Región de Atacama
- Región de Coquimbo
- Región de Valparaíso

Continúa 

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

				Página 2 de 2
	Encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/ Cuenta Pública Participativa			

- Región Metropolitana
- Región del Libertador
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos
- Región de Aysén
- Región de Magallanes

Por favor indíquenos su edad en número de años:

Años.

¿A qué sector representa usted?:

- Asociaciones de Consumidores
- Gremios/cámaras de proveedores y/o proveedores
- Organizaciones Territoriales
- Servicios Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones
- Universidades, centros de educación superior y centros de estudios

Muchas gracias por contestar la encuesta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06.03.2014	06.03.2014	06.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo, DR Temuco	Director Regional, DR Temuco	Director Regional

Dirección Regional de La Araucanía