

Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



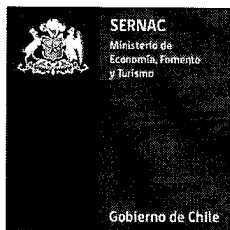
Nº 2478
Página 1 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Arica y Parinacota

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 2 de 13

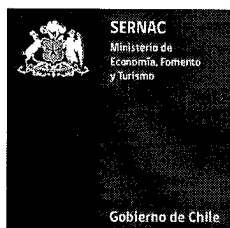
Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

1. Índice de Contenidos

1. Índice de Contenidos.....	2
2. Resumen Ejecutivo.....	3
3. Introducción.....	4
4. Desarrollo.....	5
5. Descripción de la actividad.....	7
6. Resultados del trabajo.....	8
6.1 Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes.....	8
6.2 Evaluación final.....	10
7. Conclusiones finales.....	11
8. Anexos.....	13

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 3 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

2. Resumen Ejecutivo

A nivel nacional cabe destacar que el Servicio Nacional del Consumidor es considerado como una de las instituciones más confiables y cercana a la gente, conociendo los problemas y necesidades de la comunidad, después de Carabineros de Chile, por eso para todos los funcionarios ayudar a solucionar y brindar un buen servicio es un deber irrenunciable.

En el ámbito del desarrollo institucional, el accionar de los funcionarios ha sido brindar una mejor atención a nuestros consumidores, incentivando la atención de excelencia, por otra parte se ha priorizado la gestión de excelencia con los procesos institucionales, como reflejo de esto último, esta Dirección Regional ha obtenido el tercer lugar a nivel nacional respecto a los Ranking de Gestión y Calidad.

Respecto a la gestión institucional, a nivel regional se destaca que en protección un total de 4.294 reclamos y 5.021 consultas, correspondiente a un 1,37 % y 1,04% del total nacional respectivamente, de estos más del 70% corresponden a Retail o locales comerciales, Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte; en este mismo ámbito se han realizado tres Mediaciones Colectivas contra los proveedores Entel PCS, Coopersol y Club Deportivo San Marcos de Arica.

Respecto del Convenio INDECOPI, se puede apreciar que se ha aumentado un 66% el número de reclamos ingresados, en comparación del año 2012.

En información a nivel regional se han realizado 2 Sondeos de precios de producto regional, como son Tour Lago Chungará y Créditos de Consumo; Por otra parte se han capacitado a 486 personas, incluidos docentes.

Respecto a educación, el SERNAC a Nivel Regional cuenta con 5 establecimientos educacionales que firmaron convenio para formar parte del Programa de Educación Financiera

En relación al ámbito Participación Ciudadana, a nivel regional cuenta con un Consejo Consultivo, con el que se realizó el primer Diálogo Social Regional en Materia de Consumo, en donde participaron no sólo los integrantes del Consejo Consultivo, sino que también diferentes actores sociales importantes de la Región.

Por último, en el ámbito Financiero a nivel regional se recibieron un total de 956 reclamos en este mercado, lo que representa un 1,16 % del total nacional, siendo los temas más reclamados Créditos de Consumo y Tarjetas Multitiendas, con 307 y 283 reclamos respectivamente.

El año 2013 fue un año caracterizado por importantes logros en materia institucional, sobre todo en el ámbito regional, en la Dirección Regional de SERNAC de Arica y Parinacota se alcanzaron logros relevantes y significativos, pero estos avances no habrían sido posibles si no se hubiera contado con la confianza de la comunidad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 4 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

3. Introducción

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, motivo de esto se realiza este Informe de Ejecución en base a la Cuenta Pública Participativa realizada por la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota.

El objetivo principal de esta actividad fue entregar información sobre la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y gestión institucional a nivel regional y considerar la participación directa de la ciudadanía, de igual forma comunicar a la ciudadanía, a través de diferentes medios, sobre las acciones más relevantes que ha realizado a nivel nacional y regional el Servicio Nacional del Consumidor, su estado de avance, y cómo seguirán el año entrante.

Este informe se estructura en torno a 3 capítulos, en el primero se detalla de manera específica el desarrollo de la actividad, donde fue realizada indicando ciudad y lugar, así como también la fecha en que se realizó; El segundo capítulo aborda una breve descripción del desarrollo de la Cuenta Pública Participativa mencionando horarios y etapas de trabajo destinados dentro de la actividad, haciendo hincapié en la descripción de la metodología de trabajo implementado.

Por último, se analizarán los resultados del trabajo realizado, describiendo las principales preguntas, comentarios y/o críticas que se le hicieron a la gestión de la Dirección Regional y las respuestas que ésta tenga que entregar, todo esto tomando dos ítems, primero las principales preguntas y comentarios de los/as asistentes y segundo realizando una breve evaluación final.

Sabemos que hemos avanzado; Sin embargo, quedan desafíos pendientes para este 2014 en que daremos los siguientes pasos para que los consumidores tengan la sociedad, el SERNAC y el mercado que merecen.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 5 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

4. Desarrollo:

Ciudad	Arica.		
Lugar	Hotel El Paso Park		
Fecha	Miércoles 19 de Marzo 2014		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Cámara de Comercio (01 asistente)	Unión Comunal Morro de Arica (02 asistentes)	Superintendencia de Servicios Sanitarios (01 asistentes)
	Asociación Gremial de Mujeres Emprendedoras (05 asistentes)	Junta Vecinal Diego Portales (02 asistentes)	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (01 asistentes)
	Asociación Gremial Feria Turística Dominical (01 asistente)	Unión Comunal Arica Región (01 asistente)	Instituto de Previsión Social (01 asistentes)
	Asociación Gremial Mujeres Confeccionistas de Arica y Parinacota (01 asistente)	Consejo Consultivo (01 asistente)	Oficina Municipal del Consumidor (02 asistentes)
	Asociación Taxis Colectivos Nº 10 (01 asistente)	Junta Vecinal Nº 7 (01 asistente)	Seremía de Transporte (02 asistentes)
	Asociación Taxis Colectivos Nº 32 (01 asistente)	Consejo Nacional de TV (01 asistente)	Servicio Nacional de Discapacidad (01 asistente)
		Junta Vecinal Nº 1 (02 asistentes)	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 6 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

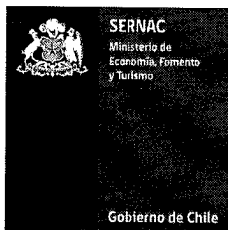
		Junta Vecinal N° 33 (02 asistentes)	
--	--	--	--

Total asistentes	30	Mujeres	16
		Hombres	14

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota





Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 7 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

5. Descripción de la actividad

La organización de la actividad se da por iniciada el mes de febrero, comenzando con los preparativos fijando fecha, lugar y demases, luego de esta primera etapa los primeros días del mes de marzo se comienza a enviar y entregar las invitaciones correspondientes.

El día 19 de marzo a las 09.30 hrs en punto, en dependencias del Hotel El Paso Park en la ciudad de Arica, Región de Arica y Parinacota, se da comienzo a la actividad, en esta oportunidad la Directora Regional de SERNAC, Sra. Rosa Cortez Contreras da la correspondiente bienvenida a las autoridades, miembros del Consejo Consultivo y público asistente.

Luego del saludo de bienvenida, la Directora Regional procede a realizar la entrega de la Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión realizada por SERNAC en el año 2013.

En las diapositivas de la presentación, la Directora Regional expone a los asistentes los resultados de la gestión en las distintas líneas de trabajo del Servicio Nacional del Consumidor, especificando y haciendo especial énfasis a los resultados obtenidos a nivel regional, gracias a esto los asistentes logran interiorizarse con los procesos productivos que SERNAC ofrece y tiene a disposición de los consumidores/as, las temáticas expuestas fueron educación, protección, información, participación ciudadana y SERNAC financiero, entre otras.

Una vez terminada la presentación la Directora Regional da un espacio para que los asistentes desayunen e inicien un diálogo para luego responder las dudas y consultas que estos tuvieran, retomando el podio minutos más tarde, la autoridad regional comienza a contestar las consultas realizadas por los asistentes, abriendo de esta manera la instancia de un diálogo participativo sobre los principales resultados presentados de la gestión institucional, se debe mencionar que en este proceso cada mesa contaba con un monitor funcionario de SERNAC el que iba ayudando y guiando a los asistentes.

Una vez terminado el diálogo la Directora Regional recuerda a los asistentes que en sus carpetas, las que fueron entregadas al inicio de la actividad, se encuentra una encuesta la cual debe de ser completada y entregada al monitor de su mesa al final del evento, en estas encuestas quedan reflejadas las inquietudes expuestas, las que servirían como material anexo en la posterior realización del presente Informe Regional de Ejecución de Cuenta Pública Participativa.

Finalizando la actividad, la Directora Regional de SERNAC de Arica y Parinacota agradece, a nombre de SERNAC, la participación de cada uno de los asistentes presentes en la Cuenta Pública Participativa Gestión 2013.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478

Página 8 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

6. Resultados del trabajo

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

Una vez abierta la instancia para el diálogo participativo la Directora Regional comienza a contestar las preguntas de los asistentes de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional de Arica y Parinacota, de estas, las principales interrogantes fueron las siguientes:

a) Pregunta del Presidente de la Unión Comunal de Arica:

Respecto al trabajado mantenido en el año 2013 entre SERNAC DR de Arica y Parinacota y la Unión Comunal de Arica, ¿En el año 2014 se tienen consideradas, y de igual manera se mantendrán las charlas en el ámbito de la Ley del Consumidor, SERNAC Financiero, Presupuesto Familiar, Sobreendeudamiento y Telecomunicaciones para realizar a nuestra unión comunal.

Respuesta entregada por la Directora Regional:

Con el fin de continuar con el trabajo que se ha ido desarrollando con la Unión Comunal de Arica y Parinacota, no sólo en el año 2013, si no que anteriormente, este año se tiene prevista una serie de actividades de educación presencial entre charlas informativas y/o talleres de difusión a realizar por SERNAC contando con la participación de la Unión Comunal, esto con el fin de llevar los Derechos y Deberes del Consumidor a todos los habitantes de la región, lo que nos permitirá incluir a diferentes grupos sociales pertenecientes a la comuna.

b) Pregunta de la Junta Vecinal Diego Portales:

Dada la alta participación de Adultos Mayores en nuestra Junta Vecinal, y debido a sus constantes quejas, hemos notado el aprovechamiento que existe de parte de las grandes tiendas y cajas de compensación, no sólo a nuestros adultos mayores, si no que a toda la ciudadanía en general, esto se ve reflejado en cuanto una persona solicita un crédito de consumo y/o avance en efectivo en donde de manera inmediata estos les incluyen seguros como lo son de cesantía, saluda, robo, entre otros.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 9 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

¿Por este accionar de ellos, lo que se considera totalmente una mala práctica, de qué manera SERNAC puede intervenir para evitar estos cobros y tomar las acciones que correspondan?

Respuesta entregada por la Directora Regional:

SERNAC se encuentra permanente monitoreando todos los mercados con el fin de detectar las malas prácticas que algunos proveedores pudieran estar ejerciendo, poniendo en juego los derechos que todos los consumidores poseen de manera irrenunciable, con ello la Ley de Protección al Consumidor dispone de acciones legales con los que los consumidores pueden hacer valer sus derechos ante estos, por esta razón es de suma importancia que cada vez que un consumidor se sienta vulnerado en sus derechos, acudan a SERNAC para realizar sus consultas e imponer sus reclamos ya que esta es la principal manera en la que el Servicio Nacional del Consumidor tiene para conocer sobre estas malas prácticas que ocurren en los mercados, sobre todos si afecta a los adultos mayores.

c) Pregunta de la Presidenta de la Asociación Gremial Mujeres Confeccionistas de Arica y Parinacota:

En relación al trabajo realizado por SERNAC, sirviendo de mediador entre el consumidor y la empresa, existiendo entes fiscalizadores en determinadas materias, ¿Cómo actúa SERNAC al recibir una respuesta negativa por parte de la empresa reclamada?

Respuesta entregada por la Directora Regional:

Si bien el Servicio Nacional del Consumidor actúa como un ente mediador entre el consumidor y el proveedor, como se mostró en la presentación el servicio ocupa el segundo lugar como la entidad más confiable elegida por los mismo consumidores, ahora bien, volviendo a la pregunta en sí, en el caso de obtener una respuesta negativa de parte del proveedor reclamado, SERNAC mantiene vigente convenios de cooperación con diferente entidades fiscalizadoras como lo son la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Valores y Seguros, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, entre otras, de esta manera los reclamos rechazados por el proveedor con respuesta negativa, son derivados dependiendo de su temática las diferentes entidades fiscalizadoras con las que se mantiene convenio, por otra parte y refiriéndome directamente a lo establecido en La Ley de Protección al Consumidor, este puede acercarse directamente al Juzgado de Policía Local y

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 10 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

presentar su denuncia, destacando que en nuestra Dirección Regional al obtener una respuesta negativa de parte del proveedor y contando el consumidor con las pruebas necesarias se les brinda asesoría legal. .

Se destaca que todas las preguntas realizadas por los asistentes, la Directora Regional las respondió en el mismo momento de la actividad, mientras se realizaba el diálogo participativo.

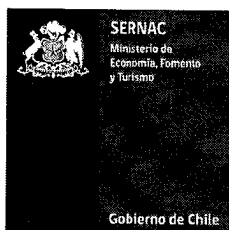
6.2. Evaluación final.

La Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, luego de haber realizado su Cuenta Pública Participativa, respecto a la gestión del servicio en el año 2013, tanto a nivel nacional como regional, evalúa esta actividad con optimismo y de manera positiva, enfocándose primeramente en el alto número de participantes, los que no sólo fueron público en general, si no que se contó con la presencia de autoridades regionales, representantes de gremios, representantes de uniones comunales e integrantes del Consejo Consultivo Regional, los que se caracterizan por ser entes primordiales en la Red de Protección a los Derechos del Consumidor.

Por otra parte se expuso y entendió claramente las líneas productivas y servicios que ofrece SERNAC, teniendo siempre como objetivo luchar por los derechos del consumidor, empoderándolos de ellos y enseñándoles sobre sus deberes, llevando a la comunidad de manera simple lo estipulado en la Ley 19.496 sobre protección al consumidor, promoviendo con un claro ejemplo como la Cuenta Pública Participativa la participación ciudadana.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 11 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

7. Conclusiones finales

En el contexto de las instancias de participación y diálogo social en materias de consumo, y como objetivo estratégico para el año 2014, la Dirección Regional de Arica y Parinacota, realizó su primera Cuenta Pública Participativa con alcance en la Gestión realizada por el Servicio Nacional del Consumidor en el año 2013, esta actividad estuvo enfocada a informar sobre los principales logros y resultados obtenidos en el pasado año 2013, respecto a las distintas áreas de trabajo y productos con los que cuenta el servicio, tales como educación, información, protección y participación ciudadana, entre otras temáticas.

La dinámica de la actividad contempló la exposición de la Cuenta por parte de la Directora Regional de SERNAC de Arica y Parinacota, Sra. Rosa Cortez Contreras, quien abrió un espacio de diálogo participativo con los asistentes presentes, los que poseen carácter de actores sociales importantes para la región, entre ellos se encontraban representantes de la sociedad civil, Servicios Públicos, Gremios, Unión Comunal, Consejo Consultivos, entre otros, los que luego de la presentación, realizaron consultas y disolvieron dudas, con las respuestas entregadas por la Directora Regional, las que referían a lo expuesto sobre la gestión de SERNAC en el año 2013, así como también sobre nuevos tópicos relacionados con los derechos de los consumidores/as en la realidad regional.

En esta oportunidad se destacó y agradeció la participación de autoridades regionales como lo son el SEREMI de Economía, Fomento y Turismo, SEREMI de Transporte y Telecomunicaciones, además de los diferentes actores sociales que han participado activamente con SERNAC a nivel regional, constituyendo en el presente el Consejo Consultivo de la región, de igual manera a los diferentes presidentes de gremios, juntas vecinales, entre otros, los que asistieron y dieron vida a la Cuenta Pública Participativa, aportando no sólo con dudas y consultas, sino que también con innovadoras ideas, las que ayudan a SERNAC a crecer, considerando este espacio como una buena práctica a realizar anualmente, con el fin de acercar cada vez más a los consumidores, especialmente a nivel regional.

Finalmente, la actividad en general fue evaluada positivamente, recogiendo los contratiempos como experiencia para la realización de la próxima Cuenta Pública Participativa en el año 2015, en la que se espera, por considerarse una actividad de tal envergadura, contar con la presencia de la máxima Autoridad del Servicio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 12 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

Arica, 30 de Marzo 2014.-

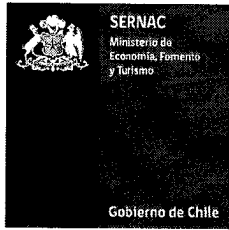


Rosa Cortez Contreras

Directora Regional
Servicio Nacional del Consumidor
Arica y Parinacota.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Página 13 de 13

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa

ANEXOS

- Lista de Asistencia en donde consta la participación de 30 personas.
- PPT de presentación utilizada en la Cuenta Pública Participativa.
- Encuestas de Satisfacción de participantes. (24)
- Registros Fotográficos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.03.2014	31.03.2014	31.03.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Directora Regional	Directora Regional

Dirección Regional de Arica y Parinacota