



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 1 de 10

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

1. Índice de Contenidos	
2. Resumen Ejecutivo.....	3
3. Introducción.....	3
4. Desarrollo.....	4
5. Descripción de la actividad.....	5
6. Resultados del Trabajo.....	6
6.1 Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes.....	6
6.2 Evaluación Final.....	7
7 Conclusiones Finales.....	9
Anexos.....	10

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

2. Resumen Ejecutivo

El Presente Informe de la Cuenta Pública Participativa realizada por la Dirección Regional de Coquimbo del Servicio Nacional del Consumidor, da cuenta de la gestión realizada durante el año 2013. Esta se realizó el día martes 18 de marzo del presente año a las 13:30 hrs., en el Salón Peñuelas del Hotel Costa Real de la ciudad de La Serena, el cual contó con la presencia de las máximas autoridades municipales, Seremis de Gobierno, Jefaturas de Servicio, proveedores y representantes de la sociedad civil.

3. Introducción

El informe de ejecución de la Cuenta Pública Participativa, corresponde al período comprendido entre el 1ero de enero al 31 de diciembre de año 2013 del desarrollo de las gestiones realizadas por la Dirección Regional de Coquimbo. Para ello se dio cuenta por parte de la Directora Regional, Sra. Lorena Araya Troncoso del énfasis en la gestión del servicio tanto a nivel nacional como regional en las temáticas de : 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 y finalmente monitorear permanentemente los mercados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

4. Desarrollo:

Ciudad	La Serena		
Lugar	Hotel Costa Real		
Fecha	18 de marzo de 2014		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Universidad Central 1 H	Junta de Vecinos Villa Nueva Los Torreones 1 M	Servicios Públicos: (IPS Chile Atiende, Servicio de Impuestos internos, Subtel, Superintendencia de Salud, SISS, Sernac, Ilustre Municipalidad de La Serena, Ilustre Municipalidad de Coquimbo) 6 H 6 M
	Conafe 1 H 1M	Asociación de consumidores (ACAI) 3H 1M	Carabineros de Chile 1H
	Multitiendas La Polar 1H	Consejo Consultivo Sernac 2 H	2do Juzgado de policía Local 1M
	Aguas del valle 1H	Cámara de Comercio y Turismo Coquimbo 1 M	Seremi de Economía Región de Coquimbo 1H
	4H 1M	5H 3M	8H 7M
Total asistentes	28	Mujeres	17
		Hombres	11

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

5. Descripción de la actividad

La Cuenta Pública Participativa se desarrolla el día martes 18 de marzo a las 13:30 hrs, primeramente en el Hall del Hotel Costa Real en la ciudad de La Serena, donde se dispone de una mesa para proceder al registro de los participantes (lista de asistencia).

Luego del registro, se procede al ingreso a un Salón habilitado, contando para ello con equipamiento audiovisual (data, notebook, telón de fondo, amplificación) y de un podio. El salón estaba habilitado para 30 personas cómodamente sentadas en una mesa rectangular, donde se dispuso que los 4 funcionarios del servicio estuvieran entre los asistentes a fin de generar espacios de conversación por mientras se daba el comienzo a la actividad. Se dispone para cada asistente la encuesta de satisfacción Espacios de Participación Ciudadana/Cuenta Pública Participativa, haciendo énfasis en entregarla al final de la actividad.

A las 13:40 hrs. la Directora Regional, Sra. Lorena Araya Troncoso da inicio a la actividad agradeciendo la convocatoria de los asistentes, y destacando la presencia del Seremi de Economía Región de Coquimbo, Sr. Miguel Sánchez Sánchez, quien en primera instancia se presenta como nueva autoridad regional, para luego dar las gracias por la invitación y desafíos que presenta SERNAC dentro de las primeras medidas del gobierno.

Procede luego la Directora Regional a su ponencia, destacando la misión de SERNAC, el énfasis en las gestiones realizadas el año 2013 en materias de protección, información educación, promoción de la participación ciudadana y el fomento en la seguridad en el consumo tanto a nivel nacional como regional.

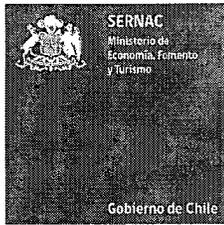
Se destacan las siguientes cifras en materia de Protección con 311.756 reclamos a nivel nacional en el año 2013 y de 12.439 a nivel regional. También de 481.670 consultas a nivel nacional para el año 2013 y de 9.611 consultas. Los mercados que se comentan con más reclamos se concentrarían en: Locales Comerciales, Financieros y telecomunicaciones.

A las 14:10 hrs. una vez finalizada la exposición se da espacio para la rondas de preguntas, las cuales se dieron con absoluta normalidad para que una vez terminadas, se procediese por parte de la Directora Regional en agradecer la participación y compromiso de los diversos actores en la Protección de los Consumidores.

A cada asistente al retirarse y entregar las encuestas, se le hace entrega de un bolso el que contiene en su interior un cuadernillo del servicio y lapicera institucional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

6. Resultados del trabajo

6.1 Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

Las principales preguntas que se realizaron en cuatro intervenciones, se centraron en la importancia de otorgar mayores atribuciones al SERNAC en materia de fiscalización de los proveedores, sobretodo en los casos regionales más comentados por la ciudadanía en el retail. Se trasmite lo mismo expuesto anteriormente por el Seremi de Economía, en cuanto a que se está a la espera de las reformas a la Ley que permitan dichas atribuciones para el servicio. En todo caso se destacan las actividades en que ha estado actuando como Ministro de Fe la Directora Regional en los últimos años, los casos que son de materia judicial y las mediaciones colectivas en proceso.

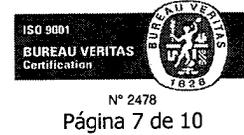
También hubo consensos en la labor positiva que ha desarrollado el SERNAC en la región, sobretodo en el despliegue de los funcionarios para informar y educar a los consumidores en cuanto a sus deberes y derechos, y en materia financiera.

Otras de las preguntas se enfocaron en el estado de la adquisición del Sello Sernac por parte de los proveedores regionales, ante lo cual se responde que un proveedor está en proceso de validar sus contratos por la División Jurídica a nivel central (Fase 2) para la obtención de dicho Sello.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo





Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

6.2 Evaluación final.

Respecto a la Evaluación de la Cuenta Pública Participativa, se realizó una encuesta de participación a los asistentes obteniéndose los siguientes resultados:

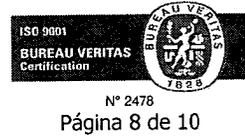
Respecto a la **Pregunta 1**, respecto a si se cumplió el objetivo de la Cuenta Pública participativa, los invitados calificaron con **nota 6.5**.

Del ítem II sobre **Aspectos a Evaluar de la Actividad**, se logró una **nota de 6.7** como promedio. Esta nota refuerza la percepción antes, durante y después del involucramiento de los participantes y sus expectativas, las que claramente fueron satisfechas. Las preguntas una a una, con sus respectivas notas fueron:

- **Diversidad de los asistentes**, se aprecia que se obtuvo nota 6,6 (un solo invitado en general no respondió a todas las preguntas).
- **Nivel de participación de los asistentes**, logró nota 6,2.
- **Claridad de la exposición**, se obtuvo nota 6.5. Los comentarios de los participantes destacan esto.
- **Duración de la actividad**, nota 6.8. Se consideró aceptable los tiempos dedicados tanto para la exposición, ronda de preguntas y comentarios finales.
- **Accesibilidad para personas con movilidad reducida**, nota 6,7. Eso sí, hay que destacar que no se presentaban invitados con problemas de movilidad reducida.
- **Infraestructura donde se realizó la actividad**, nota 6,9. El salón del Hotel Costa Real, y el servicio de amplificación contratado, permitieron el desarrollo con absoluta normalidad.
- **Utilidad de realizar Cuentas públicas participativas**. Logra **nota de 6,9**. Esta valoración nos permite visualizar la percepción positiva de los participantes sobre la importancia de realizar este tipo de actividades.
- **Satisfacción global con la Cuenta Pública participativa**. Logra **nota de 6.7**. Esto nos permite confirmar que se cumplió el objetivo de la actividad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

Finalmente los comentarios que formaron parte de la encuesta fueron:

C1: pienso que siempre se puede dar más pasos positivos sobre gestión a cargo. Me parece buena su gestión.

C2: seguir invirtiendo en educación al consumidor.

C3: aumentar el número de participantes de la sociedad civil

C4: incluir perspectivas u objetivos del año que se avecina

C5: centrar la cuenta pública a hechos y objetivos, metas regionales

C6: educar al consumidor, no todos son necios.

C7: se podría entregar copia de los asistentes de la cuenta pública en papel

C8: educar a informar al consumidor, hacer talleres en diferentes organizaciones comunitarias

Esto demuestra la importancia que se percibe en este tipo de iniciativas y en el rol preponderante que le da al Sernac en materia de la defensa de los derechos del consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

7. Conclusiones finales

La actividad se desarrolló con normalidad, con una gran participación de actores tanto de servicios públicos, proveedores y representantes de la sociedad civil, lo cual enriqueció la participación y discusión de temas relevantes para la ciudadanía en temas de los derechos y deberes del consumidor.

La fecha en que se realizó la actividad no fue impedimento para que las actuales autoridades asistieran y se comprometieran en apoyar al servicio en futuras iniciativas.

Lo asistentes finalmente agradecieron la deferencia por ser considerados en la invitación a la Cuenta Pública y felicitaron a la Directora Regional por la preparación de la misma y de la claridad de los temas expuestos.

Como Dirección Regional nos queda el desafío de seguir avanzando en la protección de los consumidores bajo la misión del servicio, y a la vez de integrar aún más a los diversos actores tanto público como privados a que se sumen a esta iniciativa. También nos insta a seguir desarrollando iniciativas que permitan abarcar a las 15 comunas de la Región con mayor dinamismo.

En la Serena, a 07 de abril 2014

Lorena Araya Troncoso
Directora Regional Sernac
Región de Coquimbo

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Nº Versión: 1.0

Estado: Vigente



Nº 2478
Página 10 de 10

Informe de Ejecución Cuenta Pública Participativa Dirección Regional Coquimbo

ANEXOS

- Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa.
- Presentación Cuenta Pública Participativa.
- Invitación Cuenta Pública Participativa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	02.04.2014	04.04.2014	07.04.2014
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Profesional de Apoyo	Directora Regional

Dirección Regional Coquimbo



Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

Datos Actividad

Cuenta Pública Participativa Región de Coquimbo		Documentado por: Jorge Franco Yáñez	
Lugar de Realización: HOTA COSTA REAL PASAJES	Fecha		Hora Inicio
	18/03/2014		13:30 hrs

Nombre	Institución	Firma
RADL ORREGO	UNIO CENTRAL.	
CLAUDIA SANTA MARIA	SERNAC.	
Patricia Salto	SERNAC	
MARCELO MURRAY	IPS Chile Atenea	
Miguel Sanchez	BEREMIA	
Renato Navarrete	Sexo. Importos, intercom	
Enrick Astudillo C	Asociación de Consumidores Acción Inteligente (ACAI)	
Johana Anaya Guayal	Asociación de Consumidores Acción Inteligente ACMI	
Nicolas María Kariatis	Asociación de Consumidores Acción Inteligente ACMI	
Cataldo Cullen R	ACMI	



Versión N°: 0.0

Estado: Vigente

PAG. 1/1



Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

Datos Actividad

Cuenta Pública Participativa Región de Coquimbo	Documentado por: Jorge Franco Yáñez	
Lugar de realización: HOTEL COSTA ISM, LA ISLANTA	Fecha	Hora Inicio
	18/03/2014	13:30 hrs

Nombre	Institución	Firma
Rodrigo Santibañez	SERNASC	
Guillermo Merino	M. La Serena	
Destina Araya Riquelme	SERVAE	
Sergio Salazar	Subtel.	
Captain Roberto Adel P.	Carabineros de Chile.	
Mary Kaye	AMM St. James	
Rubén Mora P.	Juez P. Fed 2°	
Solidad Landstuyper	Conafe	
Claudio Jorquera	CONAFE	
Rocío Cortés	LA POLAR	

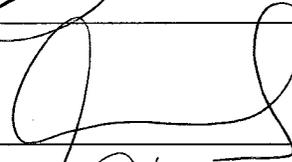
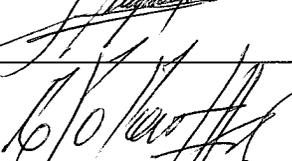
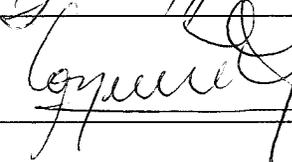
17/03/2014

Acta de Reunión

Lista de Asistencia Cuenta Pública Participativa

Datos Actividad

Cuenta Pública Participativa Región de Coquimbo		Documentado por: Jorge Franco Yáñez	
Lugar de realización: HOTEL COSTA AZUL, LA SIBOLA	Fecha	Hora Inicio	
	18/03/2014	13:30 hrs	

Nombre	Institución	Firma
Paul Alcayaga	Oquios del Uchessa	
Viviana Moya	Superintendencia de Salud	
Erick Chulal	SCSS	
Monica Alvarez C.	MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	
MARCELO DÍAZ RIVERA Tobogo	CAMARA DE COMERCIO Y TURISMO COQUIBO	
DANIEL CAIXTO A.	Consejo de la Sociedad Civil - Consejo Consultivo SERNAC	
CARLOS SOLAR H.	CONSEJO CONSULT. SERNAC	
Sonia Topio	JU Vella Nueva y Comunas	

**CUENTA PÚBLICA 2013
DIRECCIÓN REGIONAL
COQUIMBO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



Gobierno de Chile

servicio nacional del consumidor

SERNAC

Más de 200 funcionarios a nivel nacional trabajando 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 materia de consumo a todos y todas.

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.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

MISIÓN DEL SERNAC

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

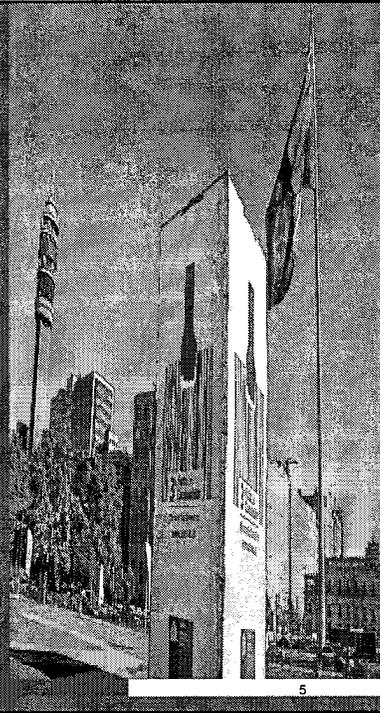
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

El énfasis en la gestión del SERNAC en este 2013 ha estado orientado a:

- 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.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

¿Cómo impulsamos nuestra labor?



5

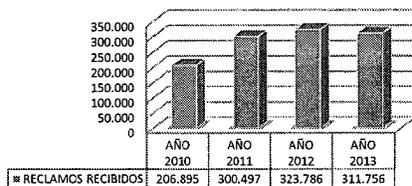
PROTECCIÓN

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

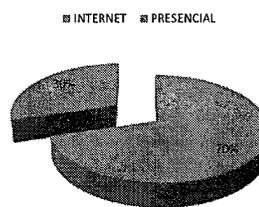
➤ **311.756** reclamos recibidos en 2013 a **Nivel Nacional**. A nivel Regional recibimos 12.439 reclamos, esto representa un porcentaje de 4%.

➤ **481.670** consultas en 2013 a Nivel Nacional. A **Nivel Regional** recibimos 9.611 consultas, esto representa un porcentaje de 2%.

RECLAMOS RECIBIDOS A Nivel Nacional

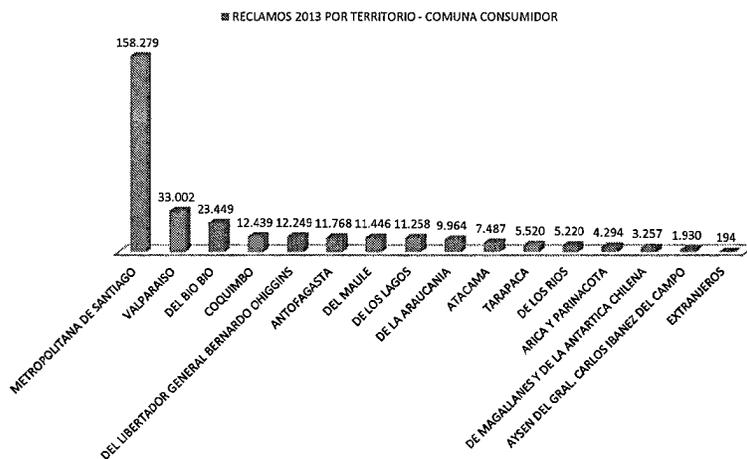


Ingreso por Canales



PROTECCIÓN

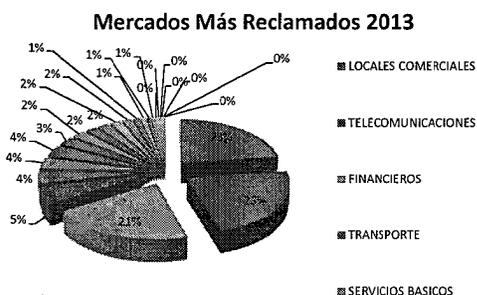
RECLAMOS 2013 POR TERRITORIO - COMUNA CONSUMIDOR



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PROTECCIÓN

➤ Más del 70% de los mercados más reclamados se concentran en: Retail o locales comerciales, Telecomunicaciones, Mercado Financiero y Transporte.



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

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PROTECCIÓN

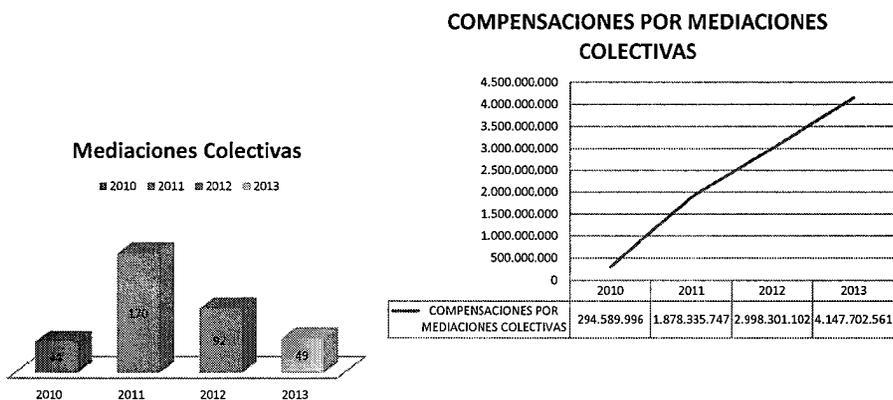
Actualmente tenemos una red de atención en toda la Región, a través de convenios con diversas instituciones que nos permiten atender a nuestros Consumidores, como:

- SENAMA, SERNATUR, CHILE ATIENDE entre otras.
- Además contamos con un convenio con las 15 Municipalidades de la Región, lo que nos permite atender a nuestros consumidores en las 3 provincias, además de las ya conocidas vías como Call Center y página Web.

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

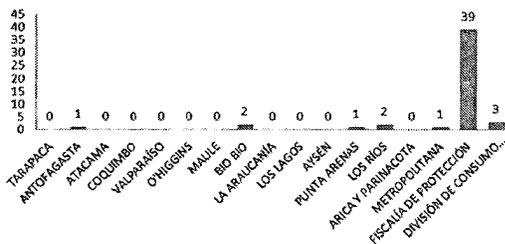
PROTECCIÓN

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



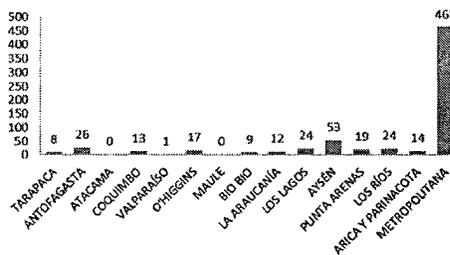
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PROTECCIÓN



➤ **3 Juicios Colectivos** en tramitación actualmente en la Región de Coquimbo.

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



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

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 con una de las instituciones líderes en el acceso a información.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

BACHELET EN CHAGUAS
Ex Presidenta entró al país con dos escoltas... se quedaría dos semanas

ANDRES VELASCO
"Tenemos la voluntad de participar, pero no en cualquier tipo de primarias"

REPORTAJE
La seguridad en las discotecas

VIERNES
La Segunda

Rasca compensación para consumidores por colapso de precios de 2008

Sernac demanda a las cadenas de farmacias

JORGE ERRAZURIZ
"Soy liberal y esa posición no es representada por RN ni la UDI"

ISABEL ALLENDE
cuenta cómo es "Amor", su recopilación de relatos eróticos

CLAUDIO BRAVO
"Nos perdieron el respeto que teníamos con Bieles"

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

INFORMACIÓN

➤ **Más de 100 estudios de precios** de abarrotes, medicamentos, bencinas, uniformes, canasta, otros.

➤ **10 Rankings** de los Principales Mercados Reclamados.

Costos de gimnasios en Punta Arenas

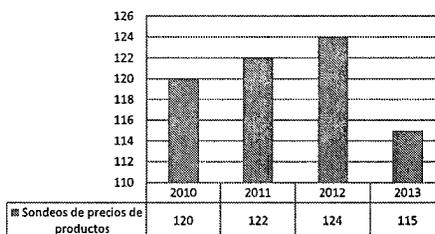


El sondeo consideró siete gimnasios de la ciudad, actualmente en funcionamiento. Si contrata un plan anual, existen diferencias que pueden llegar hasta los \$646 mil, con un precio mínimo de \$252 mil y un máximo de \$900 mil.

Con el propósito de saber cuánto podía costar la contratación de un plan mensual, trimestral, semestral o anual en un gimnasio en la ciudad de Punta Arenas y entregar información a los consumidores que permita orientar y ayudarlos en su elección, el SERNAC Regional realizó un estudio de precios de estos establecimientos.

El sondeo fue realizado el pasado 18 de noviembre e incluyó los precios de los 7 gimnasios actualmente funcionamiento en la ciudad de Punta Arenas, 2 pertenecientes a cadenas nacionales y 5 establecimientos de carácter regional.

Sondeos de precios de productos



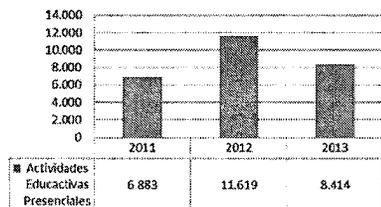
EDUCACIÓN

➤ **366 docentes capacitados en 2013.** En la región 7

➤ **Más de 8 mil asistentes a charlas y talleres presenciales.** En la región 331 asistentes a estas actividades.

➤ **217 participantes que aprobaron Curso de Proveedores 2013, "Calidad y Garantía Legal".**

Actividades Educativas Presenciales



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.

➤ **En la Región, 2 establecimientos fueron inscritos al Programa de Educación Financiera.**

➤ **Más de 600 participantes que aprueban, a nivel nacional, el curso Introducción a la Educación Financiera.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Porque nos interesa prepararnos para ser consumidores responsables, nuestro colegio también participa del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

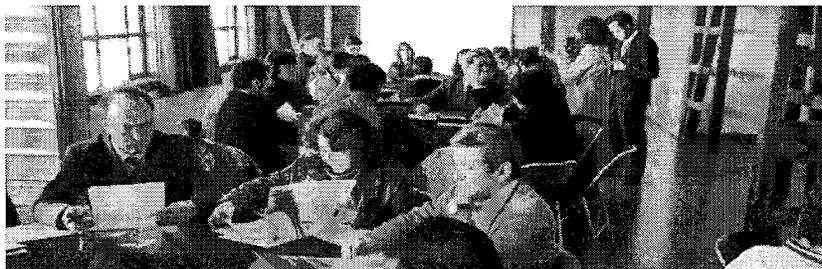
➤ **En 2013, \$358 millones** para el **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**

➤ **54 proyectos financiados.** 78% provenientes de Asociaciones de Consumidores de Regiones.

➤ Una asociación de Consumidores activa en la Región, ACAI.

➤ 9 consejos consultivos regionales.

➤ **3 conversatorios de consumo** ("Género y Consumo", "Consumo Sustentable" y "Ley de Responsabilidad Extendida del Productor").



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ **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).

➤ **Se realiza el primer Consejo Consultivo en la Región**, con el objeto de reunir a diversos actores sociales donde se debate sobre temas de interés de los consumidores, para que estos conozcan sus deberes y derechos en materias de Consumo.

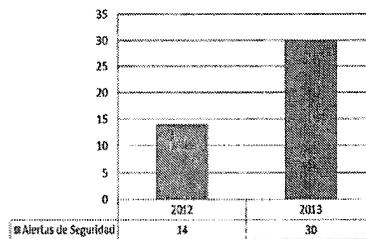


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

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

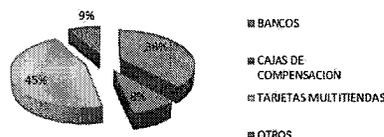


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC FINANCIERO

- Entre marzo y diciembre de 2013 recibimos más de 64 mil reclamos en este mercado.
- En la Región, recibimos 3017 reclamos en este mercado, lo que representa un 5% del total nacional.
- Los temas más reclamados en la región, en el mercado financiero, fueron : cobros improcedentes (46%), dificultades en la ejecución del producto o servicio (15%) y de información (9%).

Distribución de reclamos en el sector financiero, año 2013

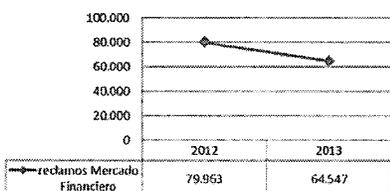


Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

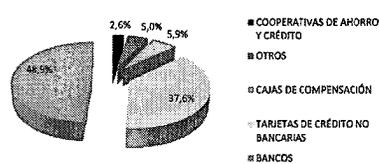
SERNAC FINANCIERO

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

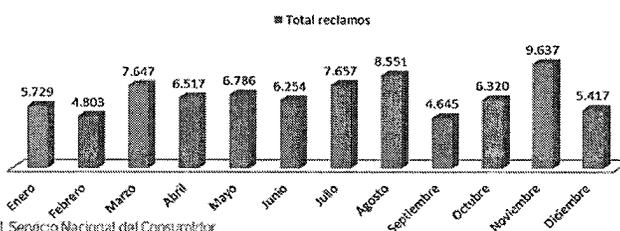
Reclamos Mercado Financiero



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



Total Reclamos Financiero 2013



Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

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.

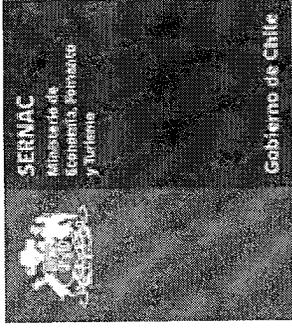
Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor

**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.**

Gobierno de Chile | Servicio Nacional del Consumidor





Lorena Araya Troncoso, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, tiene el agrado de invitar a Ud., a la presentación de la Cuenta Pública Participativa, Gestión 2013.

La actividad se realizará este 18 de marzo a las 13:30 hrs, en el salón "Peñuelas" del Hotel Costa Real, ubicado en Avda. Francisco de Aguirre N° 170, La Serena.

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

Marzo de 2014
Confirmar asistencia
fono051- 2225008 ó vía mail: pgallo@semac.cl