
 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa de Antofagasta

Ciudad	Antofagasta		
Lugar	Auditórium de la Biblioteca Regional		
Fecha	23 de marzo del 2017		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	1) Eléctrica Elecda S.A. (01 asistente)	1) Asociación de consumidores ACAM (10 asistentes)	1) Seremi de Economía (01 asistente)
		2) Club Adulto Mayor "Flores del Desierto" (02 asistentes)	2) Servicio Nacional de Turismo (01 asistente)
		3) Fundación "Sordos Iguales" (01 asistente)	3) Superintendencia de Salud (01 asistente)
		4) Universidad de Antofagasta (01 asistente, pasante de la carrera de Derecho)	4) Servicio Nacional del Adulto Mayor (02 asistentes)
		05) 03 asistentes independientes	5) Servicio Nacional de la Discapacidad (01 asistente)
			6) Seremi del Trabajo y Previsión Social (01 asistente)
			7) Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (01 asistente)
			8) Gobierno Regional GORE Antofagasta (01 asistente)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 2 de 14
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

			9) Policía de Investigaciones de Chile (02 asistentes)
			10) Sernac (05 asistentes)

Total asistentes	34	Mujeres	25
		Hombres	09

Desarrollo de la actividad

En esta ocasión, el programa de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2014-2016 del Sernac Antofagasta, se inicia a las 10.30 hrs., en el Auditorium de la Biblioteca Regional, con el tradicional saludo de bienvenida del Director Regional a los asistentes.


A continuación, se procede a la exhibición de un video informativo e incentivador sobre el próximo Censo Nacional a efectuarse el miércoles 19 de abril.

La Seremi de Economía de la región de Antofagasta, entrega también sus saludos y parabienes a quienes han asistido al evento.

En forma seguida, el Director Regional del Sernac, don Marcelo Miranda Cortés, presenta el contenido de la Cuenta Pública Participativa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 14
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		


A través de cada una de las diapositivas proyectadas, se entregan los principales resultados de las diversas líneas de trabajo del Sernac Antofagasta, como despliegue territorial, acceso a la información, educación en consumo, participación ciudadana, innovación, comunicando también las metas y desafíos del Servicio para el presente año 2017.

Una vez finalizada la presentación de la Cuenta, se indica la metodología de trabajo que prosigue y la cual se refiere a la conformación de mesas integradas heterogéneamente por los asistentes a la actividad, y de esa manera fomentar la generación de consultas, propuestas u otras similares desde el mismo contexto de la Cuenta a analizar, las que se dieron a conocer en el plenario inmediato, siendo respondidas en el momento por el Director Regional del Sernac.

Finalmente, el Director Regional del Sernac agradece la participación de todos y cada uno de los asistentes y da por concluida la entrega de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2014-2016.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 4 de 14
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

Fueron 03 las mesas de trabajo creadas para analizar los contenidos de la Cuenta y así diseñar consultas, propuestas o sugerencias, de las cuales cobran relevancia las siguientes, acompañadas de las respuestas entregadas por el Director Regional del Sernac en el mismo plenario, evitando tecnicismos para la mejor y mayor comprensión de la audiencia:


a) Al presentar una denuncia en el tribunal, ¿el consumidor es acompañado por un abogado del Sernac?

Respuesta del Director Regional: en la actualidad nuestra Ley permite que un consumidor/a presente una denuncia en los Juzgados de Policía Local, sin la necesidad de ser representado por un abogado. No obstante, nuestra Dirección Regional mantiene convenios con la Universidad de Antofagasta y la Corporación de Asistencia Judicial, para el asesoramiento previo a la demanda por estudiantes de 5to. año de la carrera de Derecho, en la misma oficina de Sernac, y además contamos con una postulante de Derecho, que está apoyando al abogado regional en juicios individuales, es decir, acompaña a los consumidores a los tribunales en determinados casos.

El Proyecto de Fortalecimiento del Sernac, que en estos momentos se encuentra en la Comisión de Constitución del Senado a la espera de ser aprobado, entregará entre otros beneficios a los consumidores/as, el aumento de la dotación de personal de Sernac en la región, considerando también a abogados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 5 de 14
	<p>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</p>		

b) ¿El Sernac en la actualidad, tiene facultades fiscalizadoras?

Respuesta del Director Regional: el Sernac actualmente es un organismo mediador entre consumidores y empresas, obviamente pro-consumidor, por lo tanto en esta etapa de mediación queda sujeto a la profesionalidad y voluntad de solución de los reclamos por parte de los proveedores. No obstante, el Servicio puede iniciar mediaciones y juicios colectivos, y realizar visitas inspectivas de Ministros de Fe, de acuerdo a las actuales facultades que nos confiere la Ley.


El Proyecto de Ley de Fortalecimiento del Sernac, ya mencionado, sí facultará al Sernac para por fin ser un ente fiscalizador, y así defender de mejor manera los derechos de los consumidores/as.

c) Se sugiere que el Sernac continúe con su Programa de Educación Financiera dirigido a adultos o personas mayores, considerando videos educativos con un lenguaje amigable para dicho grupo etario.

Respuesta del Director Regional: como se presentó en la exposición de la Cuenta, las personas mayores son uno de los grupos objetivos del Programa de Educación Financiera, por lo cual se continuará en el trabajo de realizar charlas, talleres, entrega de material didáctico, guías informativas, generación de nuevos productos como videos y también obras de teatro, con el fin de disminuir las brechas de conocimiento en una de las materias que más afecta a las personas mayores, que son los créditos de diferentes índoles.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 6 de 14
	<p>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</p>		

d) Debido a que actualmente los pagos de cuentas se realizan generalmente por internet y por la falta de centros presenciales para estas transacciones, ¿el Sernac puede mediar para que los adultos o personas mayores puedan pagar sus servicios básicos en los mismos lugares donde reciben su pensión?

Respuesta del Director Regional: toda empresa debe velar por entregar un servicio de calidad y proporcionar los medios adecuados para que sus servicios sean pagados en forma oportuna por sus clientes, de una forma que no sea limitante para los consumidores.


En esta pregunta, el representante de la Empresa Eléctrica Elecda S.A., que asiste al evento, indica que su empresa tiene a disposición una “caja preferencial” para pagos presenciales, a la cual pueden acudir los adultos o personas mayores para pagar su consumo de electricidad. El Director Regional comunica que el Sernac Antofagasta y la empresa Elecda, en el año 2016 ya habían tenido reuniones para zanjar esta disyuntiva, obteniendo logros exitosos.

e) ¿Existe la posibilidad que Sernac junto a Sernatur y Policía de Investigaciones, realicen visitas a puntos clave en el turismo, como aeropuertos o similares, para difundir los derechos de los turistas y consumidores?

Respuesta del Director Regional: tanto con Sernatur como con la PDI, y también con otros Servicios Públicos, el Sernac a nivel regional y también nacional, ha lanzado campañas para difundir los derechos de los consumidores/as, en aeropuertos, centro de comunas y otros lugares, con temas atinentes tales como prevención de fraudes, recomendaciones en vacaciones de verano, Feria del Consumidor. Por lo anterior, este año se replicarán las actividades con nuestros aliados en la Red de Protección al Consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión : 2.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 7 de 14</p>
	<p>Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP</p>		


f) ¿En qué etapa se encuentra la compensación de los \$7.000, por la colusión del papel confort?

Respuesta del Director Regional: estamos a la espera de que el Tribunal Civil de Santiago correspondiente, apruebe el acuerdo compensatorio y de esa forma informaremos a los consumidores/as oportunamente como hacer efectivo el cobro de los \$ 7.000.

Cabe destacar, que fruto del trabajo desarrollado en dicha mediación, se logró un histórico e inédito acuerdo entre todas las partes, que permitirá recibir, a todos y cada uno de los chilenos, una suma de dinero ascendente a \$7.000 pesos aproximadamente. El monto total alcanzado en la citada instancia extrajudicial fue de 97 mil 647 millones de pesos (equivalente a USD\$ 150 millones).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 2.0	Estado: Vigente	Página 8 de 14
	Cuenta Pública Participativa Reporte de Ejecución de la CPP		

Evaluación final.

Como en años anteriores, la evaluación de la Dirección Regional de Sernac es positiva en cuanto a la ejecución, desarrollo, y participación activa por parte de los asistentes a esta Cuenta Pública Participativa de la Gestión 2014-2016.

En esta ocasión, fueron 29 las personas externas a Sernac las que asistieron al evento, número levemente menor al acto del año pasado 2016.

Nuevamente la presencia de personas mayores lideró la participación en esta instancia, siempre en primera línea con la Asociación de Consumidores del Adulto Mayor (ACAM). También asistieron diferentes representantes de la sociedad civil, como socios de clubes de adultos mayores, profesionales independientes (abogadas/os), postulante de la carrera de Derecho de la Universidad de Antofagasta, consumidores en general, sumándose a la vez, la Fundación Sordos Iguales, quienes este año se han integrado al Consejo Consultivo Regional de Consumo del Sernac Antofagasta. Por parte de los proveedores, la Empresa Eléctrica Elecda S.A. se hizo presente como en años anteriores. Asimismo, se contó con la participación de representantes de Servicios Públicos como: Seremi de Economía, Seremi del Trabajo, Servicio Nacional de Turismo, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Superintendencia de Salud, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Servicio Nacional de la Discapacidad y GORE Antofagasta, a los cuales se sumó la Policía de Investigaciones de Chile y los funcionarios del organismo anfitrión, la Dirección Regional del Sernac,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta

Observaciones.

La metodología de trabajo y el hecho de que la Cuenta a rendir incorporara 3 periodos, años 2014 a 2016, potenció la información a entregar a los asistentes a la actividad, quienes la aprobaron, calificándola de ágil, entendible y en el tiempo preciso de duración, lo que implica que los contenidos de la misma fueron seleccionados correctamente, profundizando en los temas candentes de consumo de la región, y que significan que la institución se vea fuertemente retroalimentada para mejorar sus activos, y así avanzar en informar, educar y proteger a los consumidores/as, siempre teniendo el ciudadano al centro, con un servicio de excelencia y buscando el mayor impacto.

Antofagasta, 13 de abril del 2017.

MARCELO MIRANDA CORTÉS
Director Regional
Sernac región de Antofagasta



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

**Cuenta Pública Participativa
Reporte de Ejecución de la CPP**

-Registros Fotográficos:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	11 de abril de 2017	12 de abril de 2017	13 de abril de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo	Abogado Regional	Director Regional

Dirección Regional de Antofagasta