

**ANEXO 1**

**PLATAFORMA SERNA C  
COLINA**

---

**2016**



**INDICE**

✓ Registro atenciones de casos durante los años 2011-2016, gráfico.....	3
✓ Categorías de Resultados de la gestión, gráfico, .....	3
✓ Dineros recuperados a los consumidores, gráfico.....	4
✓ Capacitaciones.....	4
✓ Conclusiones .....	5

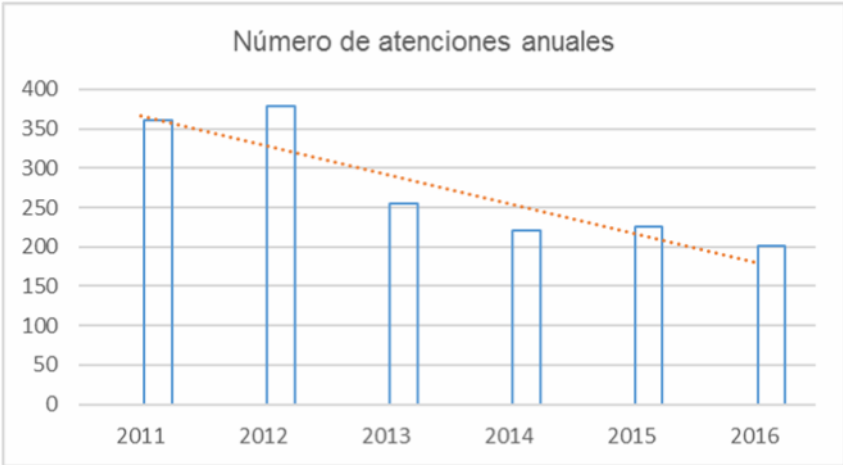
GESTION AMBIENTAL LOCAL

**INGRESO DE CASOS**

**1.- Comparación de atenciones de casos durante el año 2011 - 2016.-**

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N° ATENCIONES	361	378	255	220	225	201

**Ilustración 1**



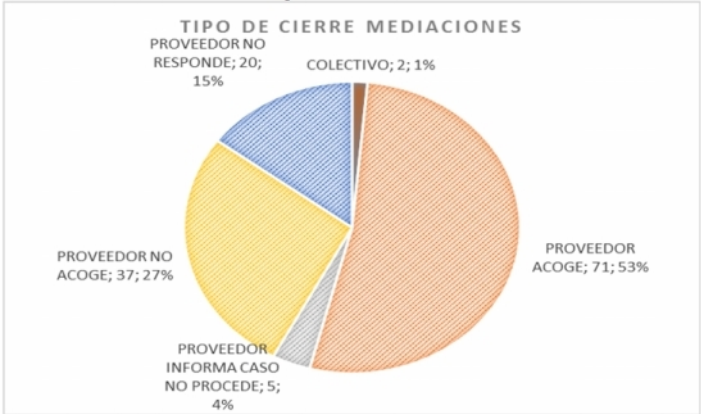
El año 2016, se realizaron 201 atenciones, de ellas 66 corresponden a consultas y 135 a mediaciones ingresadas a través de la Plataforma comunal de Colina. SERNAC ha habilitado otras plataformas de atención a través de ChileAtiende, página Web y SERNACMóvil, entregando mayor acceso a los consumidores para realizar sus consultas y tramitar mediaciones, según corresponda.

**2.- Categorías de resultados de gestión de mediación.**

Las atenciones realizadas el año 2016 corresponden a:

MEDIACIONES	CANTIDAD
Consultas y/u orientaciones	66
Mediaciones desfavorables	42
Proveedor No Responde	20
Mediaciones favorables	71
Mediaciones Colectivas	2
<b>TOTAL INGRESOS AÑO 2016</b>	<b>201</b>

**Ilustración 2 Tipo de Atenciones SERNAC Colina 2016**



**3.- Dineros recuperados a los consumidores.**

En total de **dineros recuperados** para los **consumidores** en la gestión de este año asciende a \$ 11.053.964, correspondiente a mediaciones con resultado favorable:

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Dineros recuperados	\$ 9.179.171	\$ 10.837.928	\$ 9.702.563	\$12.445.475	\$ 8.703.207	\$ 11.053.964

**4.- Capacitaciones**

Tema	Lugar	Fecha
“Detección de brechas en la gestión de reclamos”	Teatinos 50 – Piso 5	16 de marzo 2016
Sernac Móvil ***	Edificio Consistorial	24 de marzo 2014
Charla “Consumo Responsable” (Seminario Ambiental)	Centro Cultural	09 de agosto 2016
“Responsabilidades de los Proveedores de Bienes y Servicios” para ejecutivos de Plataformas	Curso On-Line	Septiembre-diciembre 2016
Encuentro de Plataformas SERNAC	Teatinos 50 – Piso 5	29 noviembre 2016

\*\*\* Actividades realizadas por SERNAC Central en la comuna de Colina.

## **5.- Conclusiones**

Durante el año 2016, a través del Convenio Sernac, se continuó con la atención a consumidores que consideraron vulnerados sus derechos como tales, realizando mediaciones y entregándole información y orientación a sus consultas de índole comercial y/ o financiero. Además, se efectuaron operativos en terreno de SERNAC y la participación de relatores en el Tercer Seminario Ambiental, donde asistieron aproximadamente 150 alumnos de establecimientos educacionales de la comuna.

**ALICIA ARGOMEDO PRADO  
ENCARGADA PLATAFORMA  
SERNAC COLINA**

AAP/mvr  
Colina, 2016