

# Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional de **Valparaíso**



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores, establecidos en la Ley 19.496.

Su misión es informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.

Durante el periodo enero a diciembre de 2022, el SERNAC recibió 32.000 reclamos de consumidoras y consumidores de la región de Valparaíso, considerando todos los canales de atención. En el periodo señalado los mercados más reclamados fueron comercio minorista general, financiero, telecomunicaciones, transportes y servicios básicos.

La Dirección regional de Valparaíso cuenta con 22 convenios vigentes con municipios y delegaciones provinciales presidenciales para recibir y gestionar reclamos de las y los ciudadanos, además de realizar atención diaria en su oficina regional ubicada en Valparaíso.

Sólo respecto de las atenciones realizadas de manera presencial en todas sus plataformas, se ingresaron 1.423 consultas, 1.629 reclamos, calificando 166 reclamos como probables materias denunciables.

SERNAC cuenta con profesionales que implementan actividades educativas presenciales y virtuales. En el periodo señalado se realizaron 45 actividades educativas en formato presencial y digital con 1.162 beneficiarios y beneficiarias correspondiente a personas mayores, escolares, gremios del comercio, grupos de mujeres, funcionarias y funcionarios públicos y jóvenes.

El SERNAC regional cuenta con un Consejo Consultivo regional desde el año 2015 y durante el año 2022 sesionó en 5 ocasiones para trabajar las principales temáticas identificadas por sus representantes, a saber, calidad y seguridad de los productos, servicios de distribución electricidad y de combustibles, nuevos derechos contenidos en la actualización de la Ley Pro Consumidor, entre otras temáticas de interés ciudadano manifestado por los representantes.

Además de la existencia del COSOC regional, durante el año 2022 se llevó a cabo el primer conversatorio digital, con personas mayores, en asociación con la Fundación de personas mayores de Chile - FAMCHI, que contó con la conexión de 25 asistentes, 18 mujeres y 7 hombres. La actividad se desarrolló en dos horas y veinte minutos, siendo relatada por dos expositoras de SERNAC, quienes presentaron la labor de SERNAC, derechos ciudadanos en materias de consumo sostenible y herramientas disponibles por la institución en plataformas electrónicas para facilitar trámites ciudadanos.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El SERNAC cuenta con un proceso de vigilancia y monitoreo de mercados, para identificar oportunamente conductas desajustadas a la LPC y otras normas que incluyen derechos de consumidores, que son alertadas a través de distintos centros de responsabilidad. En año 2022 se identificaron 10 alertas referidas al comportamiento de diferentes proveedores de los mercados de servicios básicos, automotriz, comercio minorista, seguros e inmobiliarias regionales.

En relación al proceso de fortalecimiento para la protección de los derechos de los consumidores, mediante acciones judiciales que permitan compensar a los afectados, sancionar, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas que vayan en directo beneficio de las personas. En este sentido, la Dirección Regional de Valparaíso, ha gestionado en este periodo 84 juicios de interés general. De estas gestiones se obtuvo un monto de \$12.798.960 en indemnización por concepto de juicios de interés general.

SERNAC declara en su misión informar y comunicar de manera eficaz los derechos de los consumidores y consumidoras y las facultades del servicio, lo que se manifestó en la difusión de la Ley Pro Consumidor junto a la Delegada Presidencial Regional, Sra. Sofía González y el Seremi de Economía vigente el día 21 de diciembre, previo a Navidad.

En el período se han desarrollado una diversidad de acciones orientados a proteger el derecho a la seguridad en el consumo de toda la población, así como también de velar porque la calidad de los mismos sea efectivamente la ofertada, resguardándose en estándares de nivel internacional para nuestros consumidores y consumidoras en el país. En esta línea, se reactivó la Mesa Regional de Seguridad en el Consumo de la Región de Valparaíso, la que sesionó 3 veces y generó una alianza de trabajo con CONASET - Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito.

Por último, informar que se llevaron a cabo 58 fiscalizaciones en diversos mercados regionales y nacionales, cuyos expedientes han proveído de insumos para las acciones de protección del servicio.

Estas tareas se han desarrollado con una dotación regional de 11 funcionarios, en jornada híbrida de trabajo a distancia y trabajo presencial, con un retorno gradual de las y los funcionarios a la presencialidad total en el mes de marzo.

De acuerdo a los lineamientos de SERNAC, los desafíos para el 2023 en la región de Valparaíso estarán centrados en un trabajo con consumidores y consumidoras hipervulnerables, considerando actividades de despliegue territorial en todas sus áreas, tomando como marco de acción la perspectiva de género y la sostenibilidad en el consumo.

## **Reporte de Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023 Dirección Regional de Valparaíso**

La Cuenta Pública de la Dirección Regional de Valparaíso se realizó en la ciudad de Valparaíso, teniendo como escenario el Salón Esmeralda, ubicado en el Piso 4 del Edificio Gobierno Regional y Delegación Presidencial Regional, el día 17 de mayo del año en curso, entre las 10:00 de la mañana y las 12:00 horas del mediodía.

En esta oportunidad asistieron instituciones y organizaciones tales como: Seremi de Economía, Servicio Regional de Aduanas, Seremi de Transportes y Telecomunicaciones, Fundación para la Superación de la Pobreza, Fundación Gerópolis UV, Fundación Gerozoom, Consejo Regional de la Sociedad Civil de SERNAC, Asociaciones de Consumidores, Encargados de oficinas municipales de SERNAC, Representantes de Clubes de Adultos Mayores, Ciudadanía, sumando un total de 24 personas externas al servicio.

### **1. Desarrollo de la actividad**

El programa de la Cuenta Pública Participativa contempló un primer momento de acreditación de invitadas e invitados, tanto autoridades regionales como ciudadanía organizada, a cargo de dos funcionarias de la Dirección Regional de Valparaíso, contando con una audiencia de 24 personas, más funcionarios y funcionarias de la Dirección regional.

Posteriormente, la maestra de ceremonia dio inicio a la actividad, dando paso a la presentación de la Directora Regional (s) María Ignacia Molina Marín.

Finalizada la presentación, se dio inicio al trabajo grupal, basado en las instrucciones de conformación de tres grupos de trabajo y con la colaboración de las funcionarias de la Dirección Regional, quienes realizaron el trabajo de facilitación de la dinámica grupal.

El programa de la cuenta pública fue el siguiente:

Hora	Actividad
10.00 – 10.15	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos Café de bienvenida
10.15 – 10.25	Bienvenida a las y los asistentes Vocativos
10.25 – 11.00	Presentación Cuenta Pública 2023 - María Ignacia Molina Marín, Directora Regional del SERNAC

11.00 – 11.45	Diálogo participativo
11.45 – 12.00	Preguntas a la Directora Regional del SERNAC y cierre

## **2. Metodología participativa**

En concordancia con lo establecido institucionalmente, para esta cuenta pública regional se elaboró un preinforme que fue enviado a la ciudadanía con 15 días de anticipación, especialmente a los miembros del Consejo Consultivo regional, documento que no recibió observaciones ni preguntas.

El día del desarrollo de la cuenta pública, se recibió al público y se instaló de manera circular a las personas, para facilitar el contacto visual con entre los participantes durante la exposición de la Directora regional (s), relato que se extendió por 35 minutos.

Posterior a la exposición, la maestra de ceremonia entregó instrucciones generales para la conformación de tres grupos de trabajo, en los que se solicitó la participación de tres funcionarias de la dirección regional para facilitar los espacios conversacionales, proponiendo cuatro preguntas a resolver en la conversación. Las funcionarias estuvieron encargadas de entregar los turnos de palabra en cada grupo y de tomar nota de las ideas más sustantivas expresadas por los y las ciudadanas.

Cabe señalar que los tres grupos de trabajo estuvieron conformados por representantes de organizaciones, fundaciones y ciudadanía en general, respetando la intención de contar con distintas posiciones discursivas sobre las materias expuestas.

Finalizado el trabajo grupal, con el apoyo de una funcionaria que moderó el espacio plenario, los representantes de cada grupo en colaboración con las facilitadoras, expusieron sus puntos de vista y respuestas propuestas a la audiencia general, sumando además comentarios y preguntas a la Directora Regional.

## **3. Resultados del trabajo**

A continuación, se da cuenta de la información recogida en cada una de los tres grupos de trabajo, en los que la conversación tuvo una duración de 45 minutos, dejando 15 minutos para el plenario final:

### **Grupo 1: Facilitado por la funcionaria Ximena Donoso.**

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

- Juicios que tramita el SERNAC en defensa de los/as consumidores/as. En muchas ocasiones uno no llega a conocer los resultados que se obtienen.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Las fiscalizaciones realizadas en los diferentes mercados, aunque no sean tan visibles para el consumidor. El servicio debería trabajar en la visibilidad de esta valiosa herramienta.
2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
    - Es fundamental acercarse al territorio, en muchas ocasiones los/as consumidores/as no tienen el dinero para desplazarse a determinados SSPP.
    - Activación de las capacitaciones a centros de madres, grupos de adultos mayores, juntas vecinales, con el objetivo que ellos puedan traspasar la información en sus territorios.
  3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?
    - Conocer las atribuciones y/o limitaciones del SERNAC. Cómo apoya este servicio la inclusión laboral.
  4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?
    - Que este Servicio pueda contar con más funcionarios, son muy pocos para una región grande.
    - Que exista un mayor financiamiento a nivel nacional con el objetivo de poder contar con los recursos necesarios y así poder llegar a los lugares más extremos. Que esta actividad (CPP) se pueda realizar en otras localidades.

### **Grupo 2: Facilitado por la funcionaria Roxandra Guzmán.**

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el Servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?
  - En principio no sabemos a qué se refiere con los “mecanismos de protección”, pero en el marco de la conversación nos dimos cuenta que si hay algunos que conocemos. Por ejemplo, los juicios de interés colectivo, los juicios de interés general y los reclamos que se realizan por distintos canales de atención (web, call center, presencial).
  - En cuanto a la opinión que tenemos al respecto, consideramos que, en los juicios de interés general, falta más protagonismo por parte de SERNAC. Además, consideramos que SERNAC debe orientar de mejor manera, con claridad y palabras simples a los consumidores.
  - Finalmente, las sanciones las consideramos que debiesen ser más ejemplificadoras para grandes empresas, con la finalidad de que a futuro no vuelvan a suceder infracciones a la Ley o, por lo menos, el proveedor pueda pensar 2 veces antes de cometer infracción.
2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- La forma en que se podría mejorar es principalmente mayor difusión de la información, que SERNAC tenga mayor protagonismo en la región utilizando los canales y medios de comunicación local y no tan centralizado. Por ejemplo, a través de las emisoras de radio de la región de Valparaíso, los periódicos, redes sociales, etc.
- Por otro lado, consideramos que SERNAC debe trabajar más colaborativamente entre las instituciones y tener un mayor nexo de conexión con las organizaciones (vecinales, por ejemplo) para hacer un traspaso de información. No solo nos referimos a que baje la información desde SERNAC, sino que también, recoger las observaciones, inquietudes, capacitaciones desde aquellas organizaciones.

3. ¿Qué le interesaría saber de nuestro Servicio?

- La verdad es que antes de la cuenta pública participativa de este año 2023, no teníamos idea de las herramientas que entregaba el Servicio a la ciudadanía, como, por ejemplo, aquellas que se encuentran en la página web "me quiero salir" y "no molestar".

4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?

- Nos gustaría que SERNAC fuese más partícipes y colaboren en cuanto a la información de estadísticas para lograr y concretar un cambio en la Ley, otorgando al Servicio mayores facultades.
- Por otro lado, es necesario que SERNAC sea dotado de mayores recursos y atribuciones.
- Y, por último, tener más autonomía regional y no ser un Servicio tan centralizado.

**Grupo 3: Facilitado por Joseline Leiva.**

1. ¿Conoce los mecanismos de protección que tiene el servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

- Me quiero salir
- No molestar
- Observatorio de precios
- La denuncia por interés personal
- Los juicios
- Los JPL

2. ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?

- Incentivar la comunicación en los medios radiales
- Confianza: mejorar la confianza que se tiene, ya que consumidor considera que la gestión realizada en su caso fue una pérdida de tiempo ya que del servicio no tuvo apoyo directo



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Se considera que hay que darles más énfasis a otros tipos de comunicaciones más allá de lo digital ya que los adultos mayores no pueden acceder a eso.
- Cómo lograr que Sernac llegue a los sectores que nadie llega, como acercar la institución a los lugares rurales, buscar una estrategia para llegar a lugares de mayor vulnerabilidad
- Salir más a terreno para llegar a más consumidores
- Hacer más trabajo intersectorial

3.- ¿Qué le interesaría saber de nuestro servicio?

- Conocer los talleres que tiene Sernac para la comunidad
- Como puede hacer Sernac una fiscalización para las garantías de los adultos mayores, sinergia de las acciones, conocer estadísticas sobre todo del público adulto mayor
- Conocer la participación que tiene Sernac en las comunas
- Saber cuál es el interés de la comunidad con los talleres que hace Sernac si es que existe demanda o no de estos
- Con qué recursos cuenta Sernac para llegar a zonas rurales y poder acercar a las personas a las oficinas
- Qué acción tiene Sernac en los desastres socio ambientales como temas del agua, saber
- Cuál es la línea de trabajo en estos casos

4.- ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de Sernac?

- De qué manera SERNAC da más confianza a los consumidores como poder creer en las organizaciones del estado si no hay confianza en este.
- Retomar lo que Nicolás Corbalán hizo en su gestión, de salir más a terreno visitar las comunas estar más presente en los medios radiales
- Cómo mejorarán el interés en la ciudadanía hacia el servicio
- Fortalecer el trabajo intersectorial sin dejar de lado las zonas insulares
- Conocer los resultados de Sernac a nivel regional
- Comunicación de parte de Sernac descentralizada hacerlo en la región y darles más interés a las comunas
- Que se agoten las instancias para dar capacidad de respuesta mejorar la confianza, y reforzar a los funcionarios que tengan una mejor atención presencial

#### **4. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.**

Las recomendaciones y sugerencias se pueden agrupar en cuatro dimensiones importantes de considerar:

- **Dimensión comunicacional:** De acuerdo a lo señalado por las personas en los grupos de trabajo, esta dimensión es de vital importancia en sus discursos, al señalar que es importante que SERNAC entregue confianza a los consumidores para poder re-legitimar su gestión como agente protector del consumidor y parte del Estado de Chile. En este sentido, el llamado es a entregar información de





Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

resultados y visibilizar las acciones del servicio, los logros y los derechos de los ciudadanos/as.

- **Dimensión territorial:** El despliegue del quehacer institucional cobra vital importancia para que las personas conozcan su labor y se aproximen al ejercicio de derechos. Es así como en los reportes se evidencia también como una demanda, la presencia de Sernac en el territorio más apartado o que carece de alternativas para hacer valer sus derechos en consumo.
- También en esta dimensión se requiere la presencia de la labor capacitadora de los funcionarios de Sernac, realizando actividades de educación en materias de consumo con organizaciones de base, siempre conociendo previamente cuáles son sus necesidades sentidas, para acudir con información útil y amigable en el lenguaje y en la implementación de aquellas acciones que se promueven en las charlas o actividades educativas.
- **Dimensión protección:** En la conversación la ciudadanía muestra la necesidad de contar con un SERNAC con mayores y mejores facultades para llevar a cabo la protección de la ciudadanía ante las vulneraciones de derechos en el consumo, se manifiesta además, la necesidad de un cambio en la Ley que permita sustentar esta protección.
- También se levanta la idea de tener un Sernac más autónomo regionalmente y con un trabajo más intersectorial, en coordinación con un sistema de protección al consumidor conformado por el resto de servicios y superintendencias vinculadas a la protección ciudadana frente al mercado.
- Por otra parte, se requiere de una dotación mayor o con más herramientas que permitan realizar una mejor atención presencial a las y los consumidores.
- **Dimensión infraestructura:** En sintonía con lo anterior, se destaca la poca cantidad de funcionarios de la Dirección Regional y se señala que la dotación debiese estar en proporción a la cantidad de población de la región.

## 5. Evaluación Final

Finalmente, señalar que la actividad llevada a cabo el día 17 de mayo, ha cumplido con la entrega de la cuenta pública participativa de la Dirección Regional de Valparaíso del SERNAC, tanto en contenidos como metodológicamente, destacando la participación de la ciudadanía en la conversación grupal, observaciones y comentarios para la mejora de la gestión del servicio.

Se evidencian hallazgos importantes para la toma de decisiones sobre las acciones y desafíos del servicio para el año 2023 y siguientes, principalmente en el ámbito del fortalecimiento de la protección a las personas consumidoras, la información y el posicionamiento del Sernac, la capacitación para el ejercicio de derechos ciudadanos y el despliegue territorial de sus quehacer en la región, desde las necesidades sentidas de las organizaciones ciudadanas.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6. Anexos**

Anexo N°1: Fotografías de la actividad



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo





Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

