

 SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

# **CUENTA PÚBLICA** PARTICIPATIVA 2024



**Informe Final**  
**Cuenta Pública Participativa**  
**Gestión 2023**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## **Informe Final Cuenta Pública Participativa**

### **Dirección Regional del Maule**

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

Durante el año 2023, el Servicio contó con un presupuesto de **M\$18.431.975** una dotación de **388 funcionarios, 224 mujeres (57,7%) y 164 hombres (42,3%)**. En términos de su estructura contó con **5 Subdirecciones**, entre las cuales se encuentra; Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica, Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero y la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. **Una División** de Gestión y Desarrollo Institucional y complementariamente áreas de apoyo que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, Auditoría Interna, Fiscalía Administrativa, junto con la Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión y la Coordinación Regional. A nivel regional, el Servicio cuenta con **16 Direcciones Regionales**, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección a las personas consumidoras en el territorio.

#### **• Logros del año 2023**

En materia de los servicios ofrecidos a las personas consumidoras a través de los distintos canales de atención, ingresaron **314.637 Consultas**, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (80,4%) y **593.744 Reclamos**, siendo el principal canal de atención utilizado internet (74,5%). Junto a esto, ingresaron **3.931 Alertas Ciudadanas, 1.255.878 solicitudes de No Molestar, 72.564 solicitudes de Me Quiero Salir y 25.380 no me hostiguen.**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En lo referente al ejercicio de acciones judiciales para la protección de las personas consumidoras, se dio inicio a **9 Juicios Colectivos y 560 Juicios de Interés General**. Además, se obtuvo sentencia condenatoria en 3 juicios colectivos y favorable en 261 Juicios de Interés General, lo que se tradujo en un total de \$462.716.830 en indemnizaciones, beneficiando a un universo de 310 personas consumidoras. Se generaron multas a proveedores por un total de 7.436 UTM.

En relación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos colectivos, se iniciaron 10 procedimientos voluntarios colectivos (PVC). En aquellos PVC que comenzaron durante el año 2022, 3 de ellos fueron cerrados favorablemente, alcanzando un monto en compensaciones por más de 367 millones de pesos, beneficiando a 552.685 personas consumidoras. Con el fin de promover el cumplimiento de la normativa de protección se iniciaron dos mesas de trabajo y se participó en 7 negociaciones desformalizadas .

Se realizaron **976 fiscalizaciones a lo largo del país**, donde **551 fueron ejecutadas de manera presencial, 354 digitales y 71 de oficio** (las que inician con la solicitud de información a las empresas). En base a los hallazgos infraccionales desprendidos de estas actividades, se generaron 198 propuestas de denuncia, de las cuales 194 dieron inicio a Juicios de interés general.

Se incorporó la modalidad de **fiscalización multitarea** con otras instituciones, como el Servicio Nacional de Turismo, el Ministerio del Transporte, la Subdirección de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otras. Los principales mercados fiscalizados se concentraron principalmente en el **comercio minorista general, turismo, comercios minoristas de alimentos y bebidas, transporte, inmobiliarias, y vehículos y rodados**.

En materia de vigilancia de mercados, durante el 2023, se identificaron un **total de 276 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 65,2% (180) corresponden a alertas regionales y el 34,8% (96) a otro tipo de alertas.

En relación a la información en temas de consumo, el año 2023 el Sernac elaboró **20 estudios**, destacando los siguientes: viaje del usuario en el comercio electrónico; reporte

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

del mercado automotriz; ranking de reclamos de seguro automotriz; ranking de reclamos en mercado de telecomunicaciones; estudio de medicamentos; estudio de escolares: presupuestos, costos y normativa; radiografía de establecimientos del tipo mall chinos; diagnóstico del mercado de cigarrillos electrónicos y vapeadores en Chile; ficha de recomendaciones para el uso de anticonceptivos hormonales orales; canasta de fiestas patrias; cotizador halloween; radiografía de reclamos inmobiliarias

En materias de herramientas disponibles a la ciudadanía, durante el 2023 se realizó la actualización del diseño al Comparador de Crédito de Consumo y dos actualizaciones a la herramienta web del Comparador Tarjetas de Créditos.

Fueron emitidas **4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos** (aquellos que tienen como origen solicitudes externas al Servicio). Dichos documentos permitieron establecer criterios que orientan el actuar institucional y dan respuesta a solicitudes particulares y con alcance concretos de la normativa en consumo.

En materias de educación y cursos on line, se dictó el curso de difusión de: derechos de las y los consumidores y obligaciones de los proveedores; curso de educación financiera para jóvenes y curso de perfeccionamiento docente, actividades que contaron con **1.992 personas matriculadas**.

En el ámbito de la Participación ciudadana, se llevaron a cabo distintas iniciativas para el fortalecimiento de la Sociedad Civil Organizada, entre ellas, entrega de recursos a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores que permitió fortalecer y potenciar la gestión de las Asociaciones, esta iniciativa permitió , financiar **41 proyectos**, con temáticas relacionadas a estudios, difusión y charlas en materias tales como educación financiera y protección al consumidor. Los beneficiarios directos de este Fondo Concursable fueron 22 Asociaciones de Consumidores, de todo el país, cuyos proyectos fueron adjudicados por más de **476 millones de pesos**.

En el ámbito de los mecanismos de Participación Ciudadana, se llevaron a cabo 31 conversatorios a nivel nacional de los cuales 29 fueron realizados a nivel regional y 2 en el nivel central, dichas instancias abordaron temas tales como; Derechos en materia de

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumo, género e inclusión, migrantes, entre otras temáticas de interés. En relación a los Consejos Consultivos, todos ellos sesionaron durante el año, manteniendo un vínculo permanente en cada uno de los espacios. A nivel nacional, el Servicio cuenta con 14 consejos consultivos, 13 de ellos en regional y 1 de carácter nacional.

Asimismo, destacamos la **consulta ciudadana realizada entre el 10 y el 23 de julio de 2023**, con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidores sobre la protección en materia de consumo en el contexto de la presentación del proyecto de Ley "SERNAC Te Protege"; en ella se obtuvieron un total de 4.040 respuestas, alcanzando una participación del 50,4% del género femenino y un 49,6% del género masculino. Como resultado, **el 92,7% de las personas encuestadas indicó que el Sernac debería tener mayores facultades** y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

Con respecto a la investigación de casos colectivos, que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, durante el año 2023, **se cerraron 15 investigaciones de casos colectivos en materia financiera y 50 no financieras.**

En materias de equidad de género, hemos iniciado la marcha blanca del proyecto de género y diversidades en la atención de público cuyo objetivo fue actualizar el protocolo de atención y el formulario único de atención; se elaboró la calculadora de gestión que corresponde a una aplicación web que permite a las personas menstruantes, poder cotizar e informarse sobre los costos personales de gestión menstrual; publicamos el estudio anual de publicidad sexista; actualizamos el estudio de costo menstrual y aplicamos la encuesta de percepción mujer y consumo. Por último, se elaboró una Minuta Analítica con hallazgos relevantes del panorama financiero, según género, publicado junto al ranking financiero 2023.

## **I. Atención ciudadana**

- Reclamos: Respecto del producto Reclamo, en la Región del Maule, se ingresaron un total de 1.261 durante el año 2023.
- Consultas: En el producto Consultas, la Región del Maule, alcanzó un total de 1.445 ingresos durante el año 2023.
- Alertas Regionales: Durante el año 2023, en la Región del Maule se presentaron 7 alertas Regionales, de las cuales, 6 fueron levantadas desde la DR y 1 desde la página web institucional.

## **II. Educación para el Consumo Sostenible**

- Actividades educativas: La Región del Maule, realizó un total de 30 talleres en el año 2023, ellos se reparten de acuerdo al siguiente detalle:
  - A) Talleres de Educación Financiera: 20, con un total de 605 personas asistentes a esta actividad.
  - B) Talleres de Prácticas de Consumo y Medio Ambiente: con un total de 3 actividades y con un universo de 49 asistentes.
  - C) Talleres de Educación de Derechos del Consumo: en este tipo de talleres participaron 98 personas, con un total de 5 actividades realizadas.
  - D) Talleres con Enfoque de Género: en estas actividades participaron 18 mujeres en un taller realizado.
  - E) Talleres doble Rol de las PYMES: en esta actividad participaron un total de 71 personas.

El universo total de participantes en talleres de educación durante el año 2023 fue de 841 personas habitantes de las distintas comunas de la Región.



### III. Participación Ciudadana

- Durante al año 2023, en la Región sólo se realizó el mecanismo de Cuenta Pública Participativa, instancia en que se dio cuenta a la sociedad civil de las acciones y gestiones realizadas durante el año 2022. La actividad se llevó a cabo en la comuna de Linares, el 17 de mayo del 2023 en la Delegación Provincial de Linares.



#### **IV. Fiscalización**

Durante el año 2023, se realizaron 54 acciones de fiscalización, entre ellas los, los mercados con mayor número de fiscalizaciones fueron; Comercio Minorista General, Comercio Minorista Orientado al Hogar, Transporte, Turismo, Comercio Minorista de Alimentos y Bebidas, Inmobiliario, Telecomunicaciones, Vehículos y Rodados, Funerarias – Cementerios y Parques y Financieros.

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de mercados, cantidades y Resultados de los procesos de fiscalización:

Etiquetas de fila	ARCHIVO	DERIVADA	EN PROCESO DE ANALISIS	Total general
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		2	2	4
COMERCIO MINORISTA GENERAL	5	2	12	19
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA		2		2
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	2	2	3	7
FINANCIEROS			2	2
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES			2	2
INMOBILIARIO	1		3	4
TELECOMUNICACIONES	1		2	3
TRANSPORTE			4	4
TURISMO			4	4
VEHICULOS Y RODADOS			3	3
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>54</b>

#### **V. Protección y compensaciones – Procedimientos Voluntarios Colectivos \***

- Mesas de trabajo regionales: La Región del Maule, realiza gestiones en conjunto a otros servicios referentes a la seguridad de productos de consumos, este trabajo se denomina mesa de Seguridad de Productos, quienes durante el año 2023 realizaron una fiscalización al sector comercio y una reunión de coordinación.



## VI. Protección y compensaciones – Juicios

Durante el año 2023, en la Región del Maule se registraron un total de 12 JIG iniciados, mientras que los JIG cerrados alcanzaron los 55, mayor detalle se presenta en el siguiente cuadro:

JIG Iniciados	12
JIG Cerrados	55
Montos en Indemnización por concepto de JIG	\$11.475.373
Montos en Multas por conceptos de JIG	1.621 UTM
N° de Personas Beneficiadas por conceptos de JIG	49
JIG Cerrados con resultado Favorable	40
JIG Cerrados con resultados Desfavorable	14

## **VII. Acciones Comunicacionales y Prensa**

Durante el año 2023, en la DR del Maule se trabajó en realizar difusión del servicio en el territorio, para ello se hizo hincapié en los medios de difusión disponibles y que entregaran el espacio para explicar, educar y mostrar el Sernac y los productos que el servicio tiene a disposición de la ciudadanía.

## **VIII. Despliegue Territorial**

La Región del Maule posee 30 comunas, de las cuales, 20 son de tipo rural, 7 de tipo mixta y sólo 3 son urbanas, esta información es relevante al momento de presentar presencia, accesibilidad y oportunidad a los habitantes de la Región, Para ello, es que se hace necesario el realizar acciones que busquen la activación de los convenios con las comunas, puesto que esta gestión permite a los habitantes, conocer el Sernac y también acceder a los productos como reclamos y/o consultas.

- Plataformas Municipales: 30
- Plataformas Activas: 23
- Plataformas en Receso: 7
- Gobiernos en Terreno: 4

## **IX. Desafíos y compromisos 2024**

Dentro de los desafíos y compromisos, como Institución tenemos:

En cumplimiento de nuestro mandato institucional de proteger a los consumidores, durante el año 2023 trabajamos como Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía en el diseño del proyecto de Ley Sernac te Protege, que busca fortalecer las soluciones a los problemas individuales de los consumidores que ven vulnerados sus derechos.

Como Dirección Regional, entregamos antecedentes de diagnóstico fundamentales para el diseño del proyecto que reflejan las particularidades de los consumidores de nuestra



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



región. Realizamos una consulta ciudadana y recorrimos gran parte del territorio de la Región para informar a la ciudadanía sobre sus derechos y sobre los contenidos de esta iniciativa que fortalece la labor de protección del Sernac.

Además de lo anterior, durante el año 2024 esperamos adoptar el concepto de justicia territorial, para ello es que estamos en la búsqueda de la activación del total de la activación de las plataformas Municipales, siendo este legado, una acción concreta del acercamiento del Sernac a las personas.

Otro aspecto relevante para esta Dirección Regional, es el aporte de la academia en el quehacer profesional de la Institución. Para ello, es que se está realizando una serie de acciones que apunten a acercar las casas de estudios existentes en la Región al servicio, con el fin de poner en la discusión los alcances del servicio y aquellos aspectos mejorables en conjunto con estudiantes y docentes.

Instalar al Sernac como un servicio reconocido por los demás entes públicos existentes en la Región, lograr un trabajo intersectorial con diversos actores, la tarea de todos será acercar la oferta pública a las personas, y visibilidad al Estado en los territorios, dando nuevamente énfasis en la justicia territorial, para sí lograr movilidad social en la Región del Maule.



**Reporte de Ejecución**

**Cuenta Pública Participativa Regional Región del Maule**

<b>Ciudad</b>	Linares		
<b>Lugar</b>	Auditorio Centro de Formación Técnica Estatal de Linares		
<b>Fecha</b>	17 de mayo de 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		Cuerpo de Bomberos de Linares (1)	Universidad de Talca (3)
		Maule Virtual (2)	Ejército de Chile (1)
		Liceo Instituto Comercial de Linares (33)	Gendarmería de Chile (1)
		Colegio Provincial de Trabajadores Sociales (1)	Plataforma Municipal Linares (2)
		Agrupación Transgéneras por el Cambio (2)	SEREMI de Economía (1)
			Centro de Formación Técnica del Maule (2)
			Servicio Nacional de Turismo (1)
			Delegación Presidencial Provincial Linares (2)

<b>Total asistentes</b>	52	<b>Mujeres</b>	27
		<b>Hombres</b>	25
		<b>Otro</b>	0



1. **Objetivo General:**

Dar a conocer la gestión del año 2023, tanto a nivel nacional como regional del Servicio Nacional del Consumidor, a través de una metodología participativa con presencia de organizaciones de la sociedad civil y autoridades, en la comuna de Linares, el 17 de mayo del año 2024.

2. **Objetivos Específicos:**

- o Entregar información referente a los productos y servicios del SERNAC logrados a nivel nacional durante año 2023.
- o Dar a conocer información respecto de los logros alcanzados por la Dirección Regional durante el período 2023.
- o Fomentar la participación de la sociedad civil y autoridades mediante la interacción directa iniciando un diálogo en respuestas a preguntas dirigidas para la actividad.

3. **Desarrollo de la actividad**

El desarrollo de la actividad se llevó a cabo en varias etapas. En la etapa previa al inicio de la cuenta pública, se desplegaron diversas gestiones preparatorias. Así, se realizaron 2 reuniones en las cuales se gestionó el espacio físico en el que se llevaría a cabo la cuenta pública, además del proceso de convocatoria. En esta etapa, se realizó un catastro de aquellas organizaciones que se encontraban en la comuna de Linares, y que tuviesen el deseo de participar en esta instancia. Por otro lado, también se elaboró un

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

catastro con autoridades de la Provincia de Linares que tuviesen cierta representatividad con la comunidad o con el Sernac para ser invitadas.

Luego de distintas coordinaciones se llegó al acuerdo de que la Cuenta Pública Participativa se realizaría el 17 de mayo a las 10:00 horas. Respecto de la realización de la actividad, se presentó un programa con los espacios definidos de la jornada, el cual se detalla a continuación:

**Programa**

Cuenta Pública Participativa 2024

SERNAC MAULE

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>10:00 – 10:30</b>	Acreditación de invitados e invitadas
<b>10.00 – 10.30</b>	Café de inicio
<b>10:20 – 10:30</b>	Punto de Prensa
<b>10:30 – 10:40</b>	Palabras de Bienvenida
<b>10:40 – 10:50</b>	Palabras Delegada Provincial Linares y palabras SEREMI de Economía
<b>10.50 – 11.30</b>	Presentación Cuenta Pública 2024 – Director Regional
<b>11.30 – 11.50</b>	Diálogo participativo
<b>11:50 – 12.30</b>	Servicio de Café

En lo referente a la metodología de trabajo utilizada, se optó por realizar preguntas guías a los participantes, en especial consideración a la disposición espacial del auditorio (aula magna) en el que se realizó la cuenta pública participativa. Con esto, se fomentó la participación de todos los asistentes y la constante interacción entre el orador y el público.

Las preguntas realizadas fueron suministradas desde el nivel central. Se destaca en esta etapa la gran cantidad de interacciones, reflejadas en que la gran mayoría de los

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

asistentes realizaron intervenciones, las cuales apuntaban a mejorar la visualización del servicio ante la comunidad. Tanto la presentación como las preguntas fueron proyectadas en el telón del auditorio, lo que las hacía visibles para todo el público asistente. Mientras se proyectaban las preguntas, también se volvieron a exhibir las cifras que se encontraban en la presentación inicial.

A continuación, se presenta el programa de actividades realizadas:

Mes	Abril		Mayo	
Actividades	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2
Reunión de Coordinación interna.	X	X	X	
Reunión con Rectora del CFT.	X		X	
Proceso de convocatoria, construcción de invitaciones, y entrega de las mismas.		X		
Coordinaciones de protocolo, libreto, catering, presentación y preguntas.		X	X	X
Confirmación de invitados			X	
Reunión de últimos ajustes.			X	X

### 3.1 **Resultados del trabajo**

Respecto de los resultados del mecanismo ejecutado, destaca la activa y amplia participación de los asistentes, quienes realizaron, de manera oportuna y coherente con la actividad, consultas e inquietudes respecto al alcance del Servicio, además de aportar desde su experiencia usuaria las ocasiones en que han necesitado del SERNAC y las respuestas obtenidas del Servicio.

Es necesario destacar también que, durante el desarrollo de la actividad, ésta se vio marcada por una armonía del diálogo, manteniendo siempre el foco en las preguntas realizadas y el respeto a los espacios de intervención de cada actor. En este sentido, se dio una transversalidad positiva, puesto que los participantes oscilaban en un rango etario amplio, desde los 16 hasta los 65 años aproximadamente.

La riqueza de la actividad se logró gracias a los asistentes, donde autoridades políticas, del mundo de la academia, estudiantes, organizaciones de la sociedad civil, las disidencias, las distintas ramas de las fuerzas armadas y el tercer sector, lograron comprender que todos somos personas consumidoras, y que el Sernac está al servicio de los y las ciudadanas.

Como denominadores comunes a las distintas intervenciones, se trataron temas como el desconocimiento del Servicio y su oferta en general. También se discutió latamente sobre las facultades del servicio en relación a la justicia hacia las personas consumidoras.

Se analizaron temas como el criterio de los proveedores al momento de recibir reclamos y la importancia de que estos sean respondidos.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A continuación, se presenta la transcripción de las preguntas y las respuestas más representativas (sintetizadas) de la cuenta pública participativa:

**Pregunta N° 1:**

**¿Cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

- De forma muy noble, vela por nuestra seguridad en compras e interacción personal con los demás. Es muy ventajoso el contar con este Servicio ya que protege a los ciudadanos y eso es admirable.
- Hace años acudí al Sernac por vulneración de derechos, fui a una [conocida multitienda en la región] porque salieron malos unos zapatos [que compré], a los tres meses tuve una respuesta ya que el Sernac generó acciones y me devolvieron el dinero. Yo tenía tarjeta de la tienda y cuando fui de nuevo me la habían cerrado y fue por el problema en el Sernac y volví a llamar al Sernac y en 2 días me responde que por la libertad de la tienda de aceptar o no al cliente. Por eso es importante la facultad del Sernac, debe existir una nueva ley con nuevas facultades, ya que lo que hacen es tremendo, pero por ley no tiene sentido.
- Primero agradecer la invitación y señalar que el Sernac me protege en la medida que se comparte la información, y ese punto es fundamental. Es importante que los 33 estudiantes del Instituto Comercial se realice educación financiera, y los estudios del Sernac son fundamentales ya que existe desconocimiento de este tema. El Sernac me protege, me enseña y me educa.

**¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**

- Realizando talleres.
- La intervención con colegios, hablar con los directores, talleres abiertos, redes sociales, los jóvenes estamos expuestos a redes sociales e internet.  
trabajar con la publicidad e integrar a varias personas para que se interioricen.
- Las actividades expuestas [en la cuenta pública] son buenas, pero deben mejorar. La mejor forma es generar comunicación con los jóvenes y la casa de la juventud, hacer talleres con colegios, liceos, abordando la perspectiva de jóvenes.  
Articular con jóvenes, también clubes de juventudes, clubes deportivos, [los jóvenes] tenemos falencias financieras, comprender derechos y deberes a través de la difusión.
- Concentrarse en los jóvenes, educar en materias del Sernac, como derechos y deberes. Antes de esto [la cuenta pública] no sabía lo que era el Sernac.
- Los jóvenes tenemos más herramientas que las personas mayores.  
los jóvenes podemos bajar la información a la comunidad de adultos mayores, poniendo énfasis en ellos.
- Poder tener herramientas para cuidar mis derechos y ejercerlos.
- Generar un convenio con el Instituto Nacional de la Juventud.

**¿Cómo podríamos mejorar nuestro servicio?**

Las facultades del Sernac carecen de carácter sancionatoria, hay que darles esas facultades. Hay una iniciativa en el Congreso que se está discutiendo, pero hay que levantar un estudio, es una buena idea, porque los representantes hacen cosas a la espalda de los ciudadanos, recoger la opinión del consumidor y ponerla en la discusión la opinión y que nuestros representantes sepan.

**Pregunta N° 4:**

**¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el SERNAC?**

- Los convenios municipales son fundamentales. Realizar difusión de las plataformas, en especial de Linares.
- El Sernac debería visitar las empresas para informar sus funciones, derechos, etc. Tener más fuerza y facultar para regular, sobre todo a las empresas coludidas. Tener participación en los precios de los productos. Controlar a las empresas grandes que proporcionan los productos a las pequeñas empresas. Más facultades al Sernac.
- Realizar más charlas en los liceos, ya que yo desconocía [al Sernac y sus funciones].
- Acercamiento del Servicio con empresas, liceos, profesores, y así la ciudadanía esté más informada.
- Acercarse a las zonas rurales ya que la gente desconoce el Servicio por tener menos estudios.

#### 4. **Evaluación final**

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de participación ciudadana cuyo objetivo es informar a la ciudadanía los principales resultados de la gestión institucional realizada durante el último año. En esta jornada, la actividad cumplió a cabalidad con su objetivo.

La evaluación final de la actividad fue retroalimentada al equipo desde el Director Regional, quién mencionó que la actividad se catalogaba como exitosa, especialmente por la numerosa y diversa participación de la ciudadanía. Los objetivos, la planificación y las metas proyectadas se habían cumplido.

Los asistentes mostraron gratitud desde el momento de ser convocados a la actividad, además de indicar que, desde esta experiencia, su horizonte de conocimiento respecto del Servicio se veía ampliado.

Muchos de los asistentes nos indicaron que desconocían el actuar del Sernac a nivel regional, e ignoraban la presencia en el territorio a través de las Plataformas Municipales, por lo que sugieren una mayor difusión y fomentar el despliegue territorial para lograr llegar a aquellos territorios donde aún se desconoce de esta oferta pública Estatal.

Los Mecanismos de Participación son medios prácticos de acercamiento que proporciona la entidad para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho a la participación.

Por lo que, lo establecido en lo medular de la Ley N° 20.500, entrega la necesaria representatividad y protagonismo a los ciudadanos, lo que da como resultado que esa función de facultad respecto de la función pública, los hace ser participativos, y logran ver al Estado y sus instituciones cada vez más cercanas.

Respecto de las particularidades de los habitantes de la Región del Maule, podemos rescatar que, dada su realidad rural, existe un gran número de habitantes que residen en sectores alejados de los centros urbanos, por lo que muchas veces se ven excluidos de estas actividades.

La apuesta del Sernac es llegar a todas las personas. En este sentido, es que, dentro de las proyecciones estudiadas en un corto y mediano plazo, se espera realizar acciones basadas en un despliegue territorial que permita que los habitantes se sientan parte, como siempre debe ocurrir.

De estas apreciaciones, nacen nuevos desafíos para la Dirección Regional, en responder a los conceptos de Participación, y especialmente que factores como distancia, edad, género, creencias y visiones particulares, no sean un impedimento para lograr la activa participación de todos y todas.

Para la Dirección Regional del Maule, existe un gran logro en este año en particular, y es el que fueron contemplados como invitados especiales en la Cuenta Pública Participativa, estudiantes de educación media, específicamente de la carrera de nivel técnico de administración. Los estudiantes participantes demostraron un alto nivel de compromiso con la actividad, con genuino interés en el tema conversado, y desde el servicio, quedó la satisfacción de haber entregado conocimientos que sabemos serán replicados en sus círculos inmediatos como lo son; sus familia, amigos y círculos de interés.

Por esta, y otras razones esgrimidas en esta apartado, podemos asegurar que la actividad de la Cuenta Pública Participativa, fue un lugar de encuentro, reflexión y análisis que sirve de insumo para mirar el futuro con nuevos desafíos, y perseverar por la senda de la mejora continua.

Dentro de este punto, es relevante mencionar que el aprendizaje obtenido apunta a mejorar las gestiones de convocatoria, por ejemplo, la de confirmar (en varias ocasiones) la presencia de los invitados a la actividad.

Así también, el manejo de los tiempos, aminorando el tiempo de presentación y dar más espacio a la actividad de diálogo e interacción entre los participantes. También destaca la gestión de cafetería para los asistentes, que, en este caso, con recursos propios de algunos de los funcionarios de la Dirección Regional, se contrató a estudiantes de Técnico en Cocina Industrial del Liceo Técnico "Diego Portales" de Linares, a fin de mostrar a estudiantes cooperando con una actividad del Servicio, y esta gestión fue muy bien recibido por los participantes.

Se observa, también, el tomar mucha atención a los cambios de protocolos y saludos protocolares, puesto que en el desarrollo de la actividad llegaron autoridades con retraso, y otros funcionarios en representación de autoridades, y fue necesario realizar modificaciones de último momento en este sentido.

Finalmente, una sugerencia a la información recibida desde el nivel central, es necesario realizar un tipo de introducción con la oferta disponible del Servicio, dado que existe un desconocimiento generalizado de estos conceptos de parte de los asistentes.

**Talca, 14 junio 2024**

**Andrés Salas Retamal  
Director Regional (S)  
del Maule.**

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



## ANEXOS.

Registro del Auditorio del CFT Estatal de Linares:



Formato Invitación:

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Srta. Javiera Vivanco Ibáñez  
SEREMI de Economía del Maule.

El Director (s) del Servicio Nacional del Consumidor del Maule, Andrés Salas Retamal, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2024 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2023, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

**¡Le esperamos!**

Viernes 17 de mayo - desde las 10:30 a 11:30 hrs  
Sala Auditorio Centro de Formación Técnica Estatal, ubicado en Avenida  
Presidente Ibáñez #1105,  
Comuna de Linares.  
Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo [talca@sernac.cl](mailto:talca@sernac.cl)



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Envío de Agradecimientos a Participantes:

Estimado [ ],

A nombre de nuestro Director Regional (S) y de todo el equipo de la Dirección Regional, reciba nuestro más profundo y sincero agradecimiento por su participación en la Cuenta Pública Participativa del Servicio Nacional del Consumidor - Sernac del Maule, del periodo 2023.

Su valiosa participación fue crucial para que la Cuenta Pública Participativa resultara exitosa. Decimos exitosa, ya que mostramos los logros del Servicio, y recibimos con cariño y altura de miras las críticas que nos ayudarán a mejorar nuestra misión de proteger a las personas consumidoras. Nos alegra poder contar con usted y su equipo para seguir adelante con esa misión.

Le transmitimos estos agradecimientos a usted y a todo su equipo. Para sus registros, adjuntamos la presentación exhibida en nuestra Cuenta Pública Participativa.

Un fraternal saludo,

Registro Fotográfico de la actividad:



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

