

 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 de Aysén**

**Resumen Ejecutivo**

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: 640

Herramienta que permite a la ciudadanía solicitar a una empresa una solución cuando se pudiera haber vulnerado sus derechos como consumidores, mediante la acción del SERNAC.

- Consultas: 409

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

- Actividades educativas: 27

## **III. Participación Ciudadana**

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planteadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, la Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación en materias de consumo, se planteó desarrollar para el periodo 2023, instancias de participación y diálogo social en materias de consumo.

De estas iniciativas, la Dirección Regional Aysén llevó a cabo las siguientes iniciativas:

- Conversatorio Incidencia de la mujer 08/08/2023
- Conversatorio Personas Mayores 06/09/2023
- CUENTA PÚBLICA 2023
- Reuniones COSOC regional
- Consulta ciudadana regional

#### **IV. Fiscalización**

<i>Cuenta de Modalidad Fiscalización</i>	<i>Resultado</i>			Suma total
	ARCHIVO	DERIVADA	EN PROCESO DE ANÁLISIS	
<i>Mercado</i>				
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		1	2	3
COMERCIO MINORISTA GENERAL	1	5	7	13
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	2			2
FINANCIEROS		1		1
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES			2	2
INMOBILIARIO		1		1
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA		2		2
TELECOMUNICACIONES			2	2
TRANSPORTE	1	1	1	3
TURISMO			4	4
VEHÍCULOS Y RODADOS			4	4
<b>Suma total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>37</b>

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

- Negociaciones desformalizadas.

##### **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**

"La Dirección Regional tomó conocimiento el 21 de julio de un corte masivo de los servicios de voz y datos de la compañía Entel en la comuna de Cochrane, región de Aysén. En medios de comunicación el alcalde de Cochrane, se pronunció sobre la extensa interrupción del servicio, que ha mantenido a gran parte de la ciudad incomunicada durante tres días. Adicionalmente, el 1 de agosto se recibió oficio de la Delegada Presidencial, de la Provincial de Capitán Prat, dando cuenta de los mismos hechos.

Se ofició a Entel el 21 de julio y se reiteró el oficio el 10 de agosto. En esta última instancia, la empresa acusó recibo del oficio, indicando que responderá por la vía de correo electrónico. Al 25 de agosto de 2023 no se ha recibido respuesta de la compañía Entel a lo solicitado."



"En visita que se realiza a local comercial de venta productos chinos y otros, se observa que en mostrador un letrero con lo siguiente:

ESTIMADOS CLIENTES, NO SE HACE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR DESEO PROPIO (PORQUE NO LE GUSTÓ, PORQUE NO LE SIRVIÓ O POR LA TALLA) EL DINERO SE DEVUELVE ÚNICAMENTE CUANDO EL PRODUCTO PRESENTA FALLAS DE FABRICA (GARANTÍA LEGAL). LOS CAMBIOS SÓLO SE REALIZARÁN DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS CONTANDO A PARTIR DEL DÍA QUE SE EFECTUÓ LA COMPRA. GRACIAS! ATTE: LA ADMINISTRACIÓN.

## **VI. Protección y compensaciones – Juicios**

- Juicios de Interés Colectivo: No aplica
- Juicios de Interés General: 21

## **VII. Consumo Financiero (No aplica)**

## **VIII. Acciones Comunicacionales y Prensa**

**Durante el año 2023 se cumplieron los siguientes compromisos comunicacionales de la dirección regional:**

- Realizar comunicados en medio de comunicación de la provincia de Coyhaique
- Realizar comunicados en medio de comunicación de la región respecto de acciones judiciales de la DR Aysén y/o sentencias de los tribunales correspondientes.
- Realizar comunicados en medio de comunicación de la provincia de Aysén
- Realizar comunicados en medio de comunicación de la provincia del General Carrera.
- Realizar comunicados en medio de comunicación de la provincia del Capitán Prat.



## **IX. Despliegue Territorial**

- **Plataformas Municipales:**

Oficina de Puerto Aysén

- Encargado: Gloria Jara Villegas
- Dirección: Teniente Merino 630
- Fono: (67) 233 6569
- Horario: Lunes a viernes de 9 a 13 hrs.

Oficina de Cisnes

- Encargado: Pendiente de designación
- Dirección: Rafael Sotomayor 191
- Fono: (67) 2346 515
- Horario: Lunes a viernes de 8.30 a 14 hrs.

Oficina de Cochrane

- Encargado: Yesenia Asenie
- Dirección: Esmeralda 199
- Fono: (67) 252 2198
- Horario: Lunes a viernes de 8.30 a 16 hrs.

Oficina de Chile Chico

- Encargado: Rocío Riquelme Díaz
- Dirección: B. O'Higgins 192
- Fono: (67) 241 1259
- Horario: Lunes a viernes de 9 a 14 hrs.

Oficina de Río Ibáñez

- Encargado: Omar Machuca Molina
- Dirección: Carlos Soza 161
- Fono: (67) 242 3351
- Horario: Lunes a viernes de 9 a 13 hrs.

## **X. Desafíos y compromisos 2024**

Para el año 2024 la dirección regional de Sernac región de Aysén posee como desafío avanzar en su vinculación con la ciudadanía, haciéndose partícipe de sus demandas y solicitudes, para canalizarlas con las instituciones pertinentes con objeto de contribuir a más diálogo social. Existe también el desafío de posicionar el Servicio en los territorios extremos de la región de Aysén llegando a cada una de las localidades apartadas con los productos de Educación y las herramientas que dispone el servicio para la ciudadanía. Este desafío se traduce en el compromiso de visitar las localidades y realizar actividades en cada una de ellas.

### **Reporte de Ejecución**

#### **Cuenta Pública Participativa Regional Región de Aysén**

<b>Ciudad</b>	Coyhaique		
<b>Lugar</b>	calle Cochrane N° 233, Coyhaique. Salón auditorio Biblioteca Regional de Aysén		
<b>Fecha</b>	viernes 17 de mayo de 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
	0	12	9

<b>Total asistentes</b>	21	<b>Mujeres</b>	13
		<b>Hombres</b>	8
		<b>Otro</b>	0

## 1. **Objetivo General:**

Informar a la ciudadanía de la Región de Aysén sobre las principales acciones, logros y desafíos del SERNAC en el último año, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas respecto a la protección de los derechos de los consumidores.

## 2. **Objetivos Específicos:**

**Presentar Resultados y Estadísticas:** Exponer las cifras relevantes del año 2023, incluyendo el número de consultas, reclamos realizados, así como los resultados obtenidos en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.

**Destacar Casos y Campañas Relevantes:** Compartir ejemplos destacados de casos resueltos que hayan tenido un impacto significativo en la comunidad, así como las campañas de educación y difusión llevadas a cabo para promover los derechos de los consumidores.

**Promover la Educación y Protección del Consumidor:** Informar sobre las iniciativas educativas y de formación realizadas para empoderar a los consumidores.

**Fomentar la Participación Ciudadana:** Invitar a los consumidores y organizaciones locales a participar activamente en la protección de sus derechos, fomentando la colaboración y el diálogo entre el SERNAC y la comunidad.

**Presentar Desafíos y Proyecciones Futuras:** Identificar los desafíos actuales y futuros en la protección del consumidor en la Región de Aysén, así como las estrategias y proyectos planificados para abordar estos desafíos en el próximo año.

### 3. **Desarrollo de la actividad**

#### **Metodología participativa**

La Metodología participativa de la cuenta pública del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de la región de Aysén implicó una forma de interacción entre la Directora Regional del SERNAC y la ciudadanía, donde se fomenta la participación activa de las personas en la rendición de cuentas y la resolución de consultas y problemas relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Después de la presentación, se abrió un espacio para que la ciudadanía realice consultas y aportes relacionados con la gestión del SERNAC. Los asistentes pudieron plantear preguntas sobre temas específicos, presentar sus ideas, expresar inquietudes o sugerir mejoras en los servicios y programas del SERNAC.

El equipo regional del SERNAC responde a cada consulta o aporte de la ciudadanía de manera clara y transparente. Se brindan respuestas fundamentadas y se explican las acciones que se tomarán para abordar cada situación. En caso de que se requiera un análisis más profundo o una investigación adicional, se comprometen plazos y se informa a los interesados sobre el proceso de seguimiento.

La metodología participativa en la cuenta pública del SERNAC busca promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana activa en la protección de los derechos de los consumidores. Al permitir que la directora regional responda directamente a las consultas y aportes de la ciudadanía, se fortalece la confianza en la institución y se fomenta una relación cercana entre el SERNAC y los consumidores de la región de Aysén.

### **Composición de la dinámica participativa**

En atención al espacio físico donde se realizó la CPP, que no contaba con mesas para poder hacer la dinámica original, se adaptó en conformidad a lo autorizado por el departamento de participación ciudadana a la siguiente metodología de participación.

Para la presente cuenta pública participativa se realiza una dinámica de preguntas y respuestas; las primeras se proyectan al público y la moderadora explica que los asistentes podrán opinar o compartir sus reflexiones.. Así durante el período de tiempo asignado al efecto, la ciudadanía interactuó tanto con el Seremi de Economía y el Coordinador Regional de la dirección, agradeciendo la forma de la exposición dinámica e interesante y también reflexionaron en cuanto a la forma en que SERNAC debía relacionarse con la ciudadanía.

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

La CPP 2024 fue planificada en conjunto con el Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor y la Dirección Regional de Aysén.

En primera instancia, se realizó reunión de coordinación, donde, desde el Departamento de Participación Ciudadana se explicaron los alcances de la CPP. Se adjunta en anexo el correo de verificación de la reunión.

Posteriormente, en seguimiento de los lineamientos se elabora la tabla de contenidos, que posteriormente es enviada al Consejo Consultivo Regional para que en su caso, como organización de la sociedad civil, tomen conocimiento de los temas a tratar y además, puedan aportar o sugerir lo que estimen pertinente.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El equipo regional de la Dirección Regional de Aysén, realiza las coordinaciones para reservar un lugar adecuado para la CPP, además de participar en reuniones internas para los listados de invitados, organización del libreto, programa de CPP y analizar todos los aspectos relacionados. Se adjuntan en anexo actas de reunión de equipo regional.

**A continuación, se deja registro de las preguntas realizadas a los asistentes y las respuestas abordadas por la Directora Regional.**

**1. ¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?**

Directora regional FOSIS, comenta que posee información básica del SERNAC,

*No estoy muy segura de todos los detalles, pero tengo entendido que el SERNAC es una entidad del gobierno que se encarga de proteger a los consumidores. Básicamente, si tienes un problema con algún producto o servicio que compraste, puedes acudir a ellos para que te ayuden a resolverlo. Por ejemplo, si compraste algo y salió defectuoso o si te cobraron de más, ellos pueden intervenir para que te devuelvan tu dinero o te den un producto nuevo.*

*En cuanto a mi opinión, creo que es algo positivo que exista una institución como el SERNAC. Saber que hay alguien que te respalda en caso de problemas con compras o servicios da cierta tranquilidad. Sin embargo, no estoy muy segura de qué tan eficiente es en todos los casos, pero al menos es un recurso que está disponible para proteger nuestros derechos como consumidores.*

*Hace poco, luego de un taller que ejecutó el Sernac a los funcionarios de FOSIS, conocí la herramienta del Me Quiero Salir, la cual es super buena y faltaría difundir más.*

Club adulto mayor:

*Sí, tengo una idea de cómo el SERNAC me protege. El SERNAC es una institución que se encarga de velar por los derechos de los consumidores. Si tengo algún problema con un producto que compré, como que venga defectuoso o no funcione correctamente, o si un*

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*servicio no se presta como se prometió, puedo acudir a ellos para que me ayuden a resolver el conflicto. Ellos hacen de intermediarios entre el consumidor y la empresa, buscando una solución justa.*

*En cuanto a mi opinión, me parece muy bueno que exista el SERNAC. Para nosotros, los adultos mayores, a veces es difícil lidiar con las empresas cuando hay problemas, y tener una institución que nos apoye es un gran alivio. Saber que hay un organismo que vela por nuestros derechos nos da más confianza al momento de comprar o contratar servicios. Aunque he escuchado que a veces pueden tardar en resolver los casos, en general, creo que es una protección necesaria y valiosa.*

## **2. ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**

Representantes de asociaciones TEAcompañamos:

*Bueno, como alguien que escucha mucho la radio, creo que sería genial tener más programas informativos del SERNAC. Pueden explicar temas importantes, responder preguntas en vivo y mantenernos al tanto de las novedades.*

*También sería útil tener segmentos cortos a lo largo del día, como "El consejo del día del SERNAC". Así, sin importar a qué hora escuchemos la radio, podemos enterarnos de cosas útiles.*

*Aunque la radio es muy popular, muchas personas también usan Facebook y WhatsApp. Crear grupos o páginas específicas para la Región de Aysén donde se compartan noticias y podamos interactuar directamente con el SERNAC sería muy beneficioso.*

## **3. ¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?**

Club adulto mayor:

*Yo llevo varios años viviendo aquí en Coyhaique y he visto cómo han cambiado las cosas con el tiempo. El SERNAC ha sido una institución importante para nosotros, pero siempre hay espacio para mejorar, algunas sugerencias desde mi experiencia y la de mis vecinos, son*



Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*que aunque tenemos la posibilidad de hacer denuncias en línea, muchos de nosotros, especialmente los adultos mayores, preferimos el trato cara a cara. Sería muy útil tener más oficinas móviles o visitas regulares a las localidades rurales.*

*Muchas veces no sabemos bien cómo hacer valer nuestros derechos. Podrían organizar talleres y charlas informativas en centros comunitarios y clubes de adultos mayores para enseñarnos de manera sencilla cómo utilizar sus servicios y qué derechos tenemos como consumidores.*

*Para quienes podemos usar internet, a veces la página web de SERNAC es complicada. Podrían simplificar el sitio web y tener un chat en vivo con asistentes que nos ayuden paso a paso. Incluso, una aplicación móvil amigable sería de gran ayuda. y un sistema de atención preferencial para los adultos mayores nos ayudaría mucho. A veces, las esperas son largas y no todos tenemos la misma energía de antes.*

#### **4. ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para SERNAC?**

A continuación, se detallan algunas recomendaciones, sugerencias y observaciones que los asistentes aportaron en la conversación de la cuenta pública participativa:

Muchas personas en Coyhaique y sus alrededores viven en zonas rurales y tienen dificultades para acceder a las oficinas del SERNAC. Las oficinas itinerantes y puntos de atención en lugares estratégicos facilitarían el acceso a los servicios.

Se podrían organizar visitas mensuales a distintas localidades, informando con anticipación a través de medios locales y redes comunitarias.

La educación sobre derechos del consumidor es fundamental, especialmente para los adultos mayores y personas con menos acceso a la información digital.

Organizar talleres y charlas en centros comunitarios, clubes de adultos mayores y colegios, con materiales educativos claros y accesibles.

La página web y las aplicaciones deben ser fáciles de usar para todos los segmentos de la población, incluyendo adultos mayores que no son nativos digitales.

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Simplificar el diseño de la página web y desarrollar una aplicación móvil intuitiva. Incluir tutoriales en video y un chat en vivo con asistentes disponibles para resolver dudas.

Conocer historias de éxito inspira confianza en la institución y motiva a las personas a presentar sus quejas y denuncias.

Publicar boletines mensuales o utilizar las redes sociales para compartir testimonios de consumidores que hayan resuelto sus problemas con la ayuda del SERNAC.

El proceso de denuncia puede ser complicado y desalentador para muchos. Un apoyo personalizado aseguraría que los consumidores no se sientan abandonados.

Asignar asesores personales que puedan acompañar al consumidor durante todo el proceso, ofreciendo orientación y seguimiento constante.

Los adultos mayores requieren un trato especial debido a sus posibles limitaciones físicas y tecnológicas.

Establecer un sistema de atención preferencial en todas las oficinas del SERNAC, con horarios y filas especiales, así como personal capacitado para atender sus necesidades específicas.

Involucrar a la comunidad en la mejora de los servicios del SERNAC asegura que las soluciones propuestas respondan a las necesidades reales de los consumidores.

Crear un consejo consultivo ciudadano que se reúna periódicamente con representantes del SERNAC para discutir mejoras y recoger sugerencias de la comunidad.

Trabajar en conjunto con otras entidades puede mejorar la eficiencia y el alcance de las acciones del SERNAC.

Establecer convenios de colaboración con municipalidades, organizaciones de consumidores y ONG locales para realizar acciones conjuntas y campañas informativas.

Espero que estas sugerencias puedan ser útiles para hacer del SERNAC una institución aún más efectiva y cercana a la gente.

**1. Resultados del trabajo**



La CPP 2024 inició a las 09:00 horas donde funcionarios de la Dirección Regional procedieron a la acreditación de invitados e invitadas, dejando registro de ello en la respectiva lista de asistencia.

Posteriormente, la profesional Ximena Carrasco realizó las funciones de moderadora de la CPP 2024, dando la bienvenida a las y los asistentes, saludando a las autoridades presentes y público en general.

Posterior a ello, se da inicio formal a la CPP 2024, mediante la exposición de una presentación a los asistentes donde Jonathan Vera, Coordinador Regional expone conforme a presentación validada por el Departamento de Participación Ciudadana.

Una vez finalizada la exposición, se da lectura a las preguntas propuestas para la CPP e invita a los asistentes a participar, los asistentes realizaron las consultas que fueron abordadas por el equipo regional.

La CPP 2024 finaliza con los asistentes compartiendo un coffee break gestionado por la Dirección Regional.



A continuación se detalla en distintos puntos, conceptos correspondientes a la evaluación final de la CPP 2024:

- **Participación de los asistentes:** En total asistieron 21 personas a la CPP, incluyendo representantes Seremi de Economía, FOSIS, CESFAM Alejandro Gutierrez. Además de la asistencia de representantes de la sociedad civil, quienes demostraron conocimiento del Servicio y además de un buen nivel de involucramiento en la actividad y compromiso durante el evento.
- **Organización y logística:** Se logró como equipo regional de Aysén gran eficacia y eficiencia en la planificación y ejecución del evento. Evaluando positivamente aspectos como la disponibilidad de los recursos necesarios (compra y gestión interna del coffee break), la distribución del tiempo en cada tarea asignada, el cumplimiento de horarios, la comodidad de las instalaciones, entre otros.
- **Participación de autoridades de servicios públicos:** Se evalúa positivamente la presencia y participación de las autoridades de servicios públicos en el evento. Demostrando buen nivel de compromiso, con claridad en sus intervenciones y su disposición a generar preguntas y consultas.
- **Preguntas y consultas:** Se evalúa positivamente la variedad, pertinencia y cantidad de preguntas y consultas realizadas por los asistentes. Además, se analiza que la calidad de las respuestas proporcionadas por la directora regional y su equipo, fueron claras, precisas y satisfactorias.
- **Desempeño del equipo del SERNAC:** Se considera el buen desempeño del equipo del SERNAC durante la cuenta pública, quienes cumplieron de excelente manera sus roles y responsabilidades, brindando apoyo adecuado a la Directora Regional y gestionando de manera efectiva las consultas y preguntas de los asistentes.
- **Asistencia general:** Se evalúa el buen nivel de asistencia al evento en comparación con las expectativas y objetivos establecidos. Esta buena asistencia indica un interés significativo de la comunidad en el trabajo del SERNAC y en la temática abordada durante la cuenta pública.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

## 5. Observaciones

Sin observaciones

**Coyhaique, 14 de junio de 2024**



**Ignacio Tello Cardone**  
**Director Regional (S)**

### ANEXOS.





# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



← **Publicaciones** Seguir

 **economiaaysen**  
Coyhaique



18 Me gusta

**Comentarios**

 **economiaaysen** · [Seguir](#) 4 sem

Sernac, a lo largo de su historia, ha sido un ejemplo constante de entrega y compromiso, informando, educando y protegiendo a consumidores y consumidoras, relevando la importancia de promover una relación más equitativa con las empresas que entregan servicios. Protegiendo y garantizando sus derechos en las más diversas áreas del consumo.

En ese contexto, el Seremi de Economía, Fomento y Turismo; Felipe Rojas Pizarro, participa a esta hora de la mañana en la Cuenta Pública Participativa 2023 de Sernac Región de Aysén. Instancia donde se revisa la gestión 2023 del organismo a nivel territorial.

#ChileAvanzaContigo menos

Se limitaron los comentarios en esta publicación

