

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región Ñuble

Ciudad	El Carmen		
Lugar	Biblioteca Municipal de la comuna de El Carmen		
Fecha	23-07-2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Unión comunal Adultos Mayores Chillán (1)	Municipalidad de Chillán (1)
		Fundación para la Superación de la Pobreza (4)	Municipalidad de El Carmen (7)
		Unión Comunal El Carmen (1)	Municipalidad de San Ignacio (1)
		Agrupación Mujeres Rurales Huemul (1)	
		Otros Residentes de la comuna (3)	

Total asistentes	23	Mujeres	7
		Hombres	16
		Otro	0

1. Objetivo General:

Informar de manera transparente, clara y detallada sobre las acciones desarrolladas, los resultados alcanzados, los desafíos enfrentados y las metas cumplidas por el SERNAC, en el marco de su misión de proteger y promover los derechos de las y los consumidores.



2. **Objetivos Específicos:**

2.1 Difundir los principales resultados de la gestión institucional a la comunidad y a los servicios relacionados, destacando los avances, indicadores y acciones más relevantes del período evaluado.

2.2 Fortalecer el vínculo con la sociedad civil organizada, promoviendo el diálogo participativo con organizaciones ciudadanas para recoger observaciones, aportes y propuestas que contribuyan a mejorar la gestión futura.

3. **Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública Participativa del SERNAC Ñuble se desarrolló en la comuna de El Carmen, marcando un hito relevante al ejecutarse por primera vez de manera descentralizada en la región. Para su realización, se trabajó en estrecha coordinación con la Ilustre Municipalidad de El Carmen y con la Fundación para la Superación de la Pobreza, institución que actualmente está llevando a cabo una intervención social en dicho territorio.

La actividad estaba programada para las 11:00 horas y tendría una duración de 1 hora 30 minutos, considerando la firma de convenio, una actividad grupal y una breve exposición.

La jornada comenzó con los saludos protocolares por parte del alcalde de la comuna, del director regional de la Fundación para la Superación de la Pobreza, y la exposición del Director Regional del SERNAC Ñuble, Félix Mercado.

Durante la exposición se presentó la misión institucional del SERNAC, los Desafíos Inspiradores que orientan su quehacer, así como los principales hitos de gestión del período. Entre estos, se destacaron 11.728 reclamos ingresados en la región, la realización de 67 talleres de educación para personas consumidoras, 47 denuncias interpuestas y 51 fiscalizaciones ejecutadas. Asimismo, se abordaron los focos estratégicos proyectados para el año 2025. Esta presentación fue apoyada por un material audiovisual en formato Power Point.

Finalizada la exposición, se dio paso a otro de los hitos relevantes de la jornada: la firma de un convenio con la Ilustre Municipalidad de El Carmen, mediante el cual se reactivó un acuerdo previamente suscrito que, hasta entonces, no se encontraba en funcionamiento. Esta acción resultó significativa tanto para el equipo de SERNAC como para la comunidad local, ya que permitirá contar con atención presencial a través de dos funcionarios municipales en la comuna.

Posteriormente, se ofreció un coffee break, que generó un espacio de diálogo e intercambio entre las y los asistentes. A continuación, se desarrolló una presentación educativa sobre los derechos contemplados en la Ley del



Consumidor. Esta instancia, que originalmente estaba prevista para una duración de 10 minutos, se extendió considerablemente debido al alto nivel de participación de las personas presentes, quienes realizaron múltiples consultas y compartieron experiencias relacionadas con el consumo.

Debido al ajuste de tiempos provocado por este diálogo espontáneo, se tomó la decisión de suspender la actividad grupal contemplada inicialmente. La jornada concluyó con palabras de cierre y agradecimiento por parte del Director Regional del SERNAC Ñuble.

Planificación

Actividad	Horario
Saludos protocolares	11:00
Inicio de Presentación Cuenta Pública	11:15
Firma de convenio	11:35
Coffe Breack	11:45
Exposición principales derechos del consumidor	11:55
Trabajo Grupal	12:10





3.1 Resultados del trabajo

Durante la jornada se relevaron cifras significativas en materia de fiscalización, reclamos y compensaciones, lo que contribuyó a reforzar en la comunidad la percepción de que el reclamo es una herramienta legítima y eficaz para la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Este mensaje caló positivamente entre las y los asistentes, generando una mayor concientización respecto de la importancia de ejercer el derecho a reclamar. Este impacto fue aún más significativo considerando que próximamente comenzará a operar un mecanismo de atención de reclamos directamente en la comuna, lo cual representa un avance concreto en el acceso a la protección de derechos desde el propio territorio.

Un aspecto particularmente relevante fue la articulación efectiva entre la Ilustre Municipalidad de El Carmen y la Fundación para la Superación de la Pobreza, lo que permitió una convocatoria oportuna y una adecuada coordinación para el desarrollo de la actividad. Este trabajo conjunto evidencia que, al actuar de manera colaborativa, se pueden alcanzar objetivos concretos y significativos en razón de las necesidades e intereses de la comunidad.

Asimismo, se valoró especialmente que la jornada se realizará en un territorio rural, marcando un hito en términos de descentralización y equidad territorial, al acercar una instancia institucional de esta naturaleza a una comuna que históricamente no había sido considerada en este tipo de espacios.

La actividad no generó observaciones negativas; por el contrario, se recibió una retroalimentación positiva respecto de los contenidos presentados, lo que reafirma el valor de estos encuentros participativos. Esta valoración también se reflejó en diversas publicaciones realizadas por medios de comunicación locales,

que destacaron el carácter inédito y simbólico del hito institucional en la comuna de El Carmen.

4. **Evaluación final**

La evaluación general de la actividad es altamente positiva, tanto desde el punto de vista del desarrollo de la cuenta pública como del nivel de participación alcanzado. Realizarla en la comuna de El Carmen representó un avance significativo en términos de descentralización, al permitir una mayor cercanía con la comunidad y facilitar una intervención más directa y con pertinencia territorial.

Asimismo, se valora positivamente la decisión institucional de asumir el desafío de ejecutar la cuenta pública en un territorio distinto al habitual. Esta decisión implicó un riesgo en términos de planificación y logística, el cual fue asumido con compromiso por parte de la Dirección y del equipo regional, quienes lograron articular de manera efectiva todos los elementos necesarios para su implementación exitosa. Este hecho no solo refleja una voluntad concreta de descentralizar, sino también un interés genuino por fortalecer el vínculo institucional con los territorios y sus comunidades.

Si bien no fue posible desarrollar la actividad grupal originalmente contemplada, esto no significó una menor participación. Por el contrario, se evidenció un alto grado de interés y compromiso, tanto en el proceso previo de coordinación como durante la jornada misma, especialmente en el espacio de diálogo que surgió de forma espontánea tras la exposición.

Se destaca especialmente la colaboración activa de la Fundación para la Superación de la Pobreza y del equipo municipal, este esfuerzo conjunto permitió no solo alcanzar los objetivos propuestos, sino también fortalecer la alianza interinstitucional y el vínculo con la comunidad, generando una experiencia significativa y enriquecedora para todas las personas involucradas.





5. Observaciones.

Uno de los aspectos a relevar es la necesidad de contar con recursos asignados específicamente para este tipo de actividades, lo que permitiría garantizar estándares mínimos en su ejecución, como la implementación de un espacio adecuado, soporte logístico y la disposición de elementos que favorezcan la participación, como un coffee break bien resuelto. Este tipo de detalles, aunque a veces se consideran secundarios, cumplen un rol clave en la generación de ambientes propicios para el diálogo y la vinculación comunitaria. En esta ocasión, fue posible gracias a la voluntad de la Dirección Regional y a la colaboración de otras instituciones, sin embargo, este tipo de acciones no debería depender exclusivamente de voluntades o apoyos externos.

Finalmente, se destaca la necesidad de mantener instancias de evaluación posterior con las comunidades participantes, con el fin de recoger aprendizajes, ajustar metodologías y proyectar mejoras para futuras cuentas públicas, fortaleciendo así el enfoque participativo y territorial del quehacer institucional.



Firmado por:
Félix Tomás Mercado Berríos
Director Regional
Fecha: 11-09-2025 12:44 CLT
Sernac Regional del Nuble

Chillán, 05 de agosto de
2025

Félix Mercado Berríos
Director Regional Ñuble

