

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Región Tarapacá**

<b>Ciudad</b>	Iquique		
<b>Lugar</b>	Salón Oscar Hahn, Universidad Arturo Prat.		
<b>Fecha</b>	Lunes 04 de agosto del 2025.		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		AGRUVEI	Seremi Economía
		UC. J.V. Sector Norte	SUPERIR
		Ciudadanía en General	SERCOTEC
		Puerto Iquique. de	SENAMA
			UNAP
			MOP
			Carabineros de Chile
			SII



<b>Total asistentes</b>	25	<b>Mujeres</b>	12
		<b>Hombres</b>	13
		<b>Otro</b>	0

**1. Objetivo General:**

Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas del servicio nacional del consumidor en la región de Tarapacá, mediante la entrega de información clara y accesible a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2024, fomentando la participación activa y el diálogo directo con las y los asistentes.

**2. Objetivos Específicos:**

- I. Informar a la comunidad sobre los principales avances y resultados de la gestión regional del SERNAC durante el periodo 2024
- II. Generar un espacio participativo que permita recoger opiniones, comentarios, inquietudes y sugerencias de la ciudadanía respecto al quehacer institucional.
- III. Promover la educación y empoderamiento de las y los consumidores a través de la difusión de herramientas, mecanismos de protección y canales de atención.
- IV. Fortalecer el vínculo entre la dirección regional y los distintos actores de la sociedad civil. Reconociendo la importancia del consejo Consultivo, Servicios públicos y la participación ciudadana en la labor del Servicio.



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

La Cuenta Pública Participativa se realizó el día lunes 04 de agosto del año 2025 a las 15:30 horas en el Salón Óscar Hahn de la Universidad Arturo Prat, en la ciudad de Iquique. Al momento de ingresar, las y los asistentes debieron registrar su participación en una lista de asistencia, tras lo cual se les entregó una carpeta con folletería institucional y una hoja con tres preguntas orientadoras para el desarrollo de la actividad.

El evento fue conducido por el maestro de ceremonia, don Gabriel Fernández, fiscalizador de la Dirección Regional, quien dio la bienvenida agradeciendo a las personas presentes y a la Universidad por facilitar el espacio. Asimismo, entregó indicaciones en materia de seguridad y, posteriormente, presentó un video con un mensaje del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue seguido con atención por la audiencia.

A continuación, el Director Regional dio inicio a la presentación central, abordando temáticas relacionadas con la atención a las y los consumidores, los mercados y proveedores más reclamados, así como el uso de las herramientas disponibles que entrega SERNAC a la ciudadanía. Dentro de la exposición, se revisaron también los procedimientos voluntarios colectivos, los juicios de interés general, los convenios suscritos durante el año 2024 y la labor desarrollada por el Consejo Consultivo, instancia en la que se destacó y agradeció la participación permanente de sus integrantes.

Seguidamente, se expuso un recuento de las fiscalizaciones efectuadas y de los mercados priorizados en dicha labor, además de los talleres educacionales realizados y las distintas acciones de difusión en medios de comunicación.

Concluida la rendición de cuentas, el Director Regional agradeció la atención de los asistentes, tras lo cual el maestro de ceremonia dio paso a la instancia participativa. Se otorgaron 10 minutos para que las y los participantes respondieran las preguntas anteriormente entregadas. Luego, se abrió el micrófono para recoger sus aprensiones, comentarios y sugerencias.

#### 3.1 **Resultados del trabajo**

Durante la instancia participativa se entregaron tres preguntas orientadas a las y los asistentes, cuyos resultados se resumen a continuación:

**Pregunta 1: ¿Qué áreas o problemáticas de consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte de SERNAC en la región?**



Las y los asistentes señalaron como principales problemáticas los seguros, fraudes bancarios, incumplimientos en retail, problemas en telecomunicaciones y estados telefónicos, productos financieros, almacenes y minimarket, además de cortes y retrasos en la telefonía, también se mencionó el área gastronómica y el turismo.

### **Respuesta del Director Regional:**

El Director agradeció las observaciones, indicando que efectivamente los comercios financieros, telecomunicaciones y retail, son áreas prioritarias para el Servicio, por el alto volumen de reclamos que generan. Señaló además que está trabajando con Entel PCS, en una mesa de trabajo para llegar a soluciones que dejen satisfechos a los consumidores y por otra parte mencionó que los casos financieros son en su mayoría y cuando es pertinente a la CMF (Comisión de Mercado Financiero).

### **Pregunta 2: ¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?**

Entre las respuestas, se destacó mayor difusión de información en redes sociales y medios de comunicación, aumento de fiscalizaciones y de recursos humanos para que esto sea posible, la creación de plataformas para denuncias más ágiles, el fortalecimiento del presupuesto institucional la realización de charlas y talleres mayormente dirigido a personas mayores.

**Respuesta Director Regional:** El Director Regional, aclaró que las redes sociales son centralizadas, las regiones no manejan las redes sociales, por lo que es una solicitud que se tiene que elevar a nivel central. También mencionó que los talleres educacionales van en aumento en el año 2023, se realizaron 26 talleres, en el 2024, 64 talleres y a lo que va el 2025 vamos en 72. Y por último también mencionó que la contratación de Recursos Humanos no depende de la Dirección Regional.

### **Pregunta 3: ¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?**

Las y los asistentes plantearon la necesidad de fortalecer el trabajo con juntas de vecinos y organizaciones territoriales, colaborar con instituciones públicas y privadas para asegurar una verdadera participación Ciudadana, realizar encuestas, difundir con mayor claridad los canales para interponer reclamos, aumentar la presencia de en medios de comunicación e incrementar las fiscalizaciones.

**Respuesta Director Regional:** El Director valoró las respuestas y aseguró que la participación ciudadana es un pilar fundamental de la gestión institucional. Indicó que se fortalecerán los lazos con organizaciones comunitarias y que SERNAC seguirá aumentando los números de fiscalización, talleres y difusión en medios de comunicación.

#### 4. **Evaluación final**

La cuenta pública desarrollada en la región de Tarapacá cumplió satisfactoriamente con los objetivos planteados, generando espacio de transparencia, diálogo y rendición de cuentas entre la Dirección Regional y la ciudadanía. La metodología utilizada permitió no sólo entregar información clara y detallada respecto a la gestión institucional durante el año 2024, sino que también permitió recoger inquietudes, críticas constructivas y sugerencias de los asistentes.

La participación del público evidenció un alto interés en materias como los servicios financieros, telecomunicaciones y retail, así como la necesidad de fortalecer la presencia del servicio en terreno, aumentar fiscalizaciones y mejorar canales de información. Estas intervenciones reflejan un compromiso ciudadano con la defensa de los derechos del consumidor y constituyen un insumo fundamental para orientar la gestión regional en los próximos periodos.

Por su parte la Dirección Regional valoró cada uno de los aportes recibidos y reafirmó su compromiso con el fortalecimiento del trabajo con los grupos vulnerables, como las personas mayores y consumidores apartados de la zona.

En conclusión, la actividad permitió no sólo dar cuenta de la labor realizada, sino también proyectar desafíos y acciones futuras en base a las demandas reales de la ciudadanía, consolidando al SERNAC, como un servicio cercano, transparente y comprometido con la protección efectiva de los derechos de las y los consumidores.

#### 5. **Observaciones.**

Es importante mencionar que inicialmente la cuenta pública participativa del servicio nacional del consumidor de Tarapacá, estaba programada para el día 24 de julio, sin embargo, el día 23 de julio, se nos indicó cambiar de fecha, debido a la Visita del Presidente de la República. Situación que fue muy perjudicial para la convocatoria en esta nueva fecha (04/08/2025), había cursos de la carrera administración pública del CFT Estatal, que se habían programado para asistir,

Directores de Servicios y Autoridades que no pudieron participar debido a este cambio de fecha, lo cual fue desfavorable para la DR de Tarapacá.

**Iquique, 20/08/2025.**

**Rodrigo Cortés Tapia**  
**Director Regional**  
**Tarapacá**



**ANEXOS.**

Fotografías de registro

Fotografía 1.



Fotografía 2.





Fotografía 3.



Fotografía 4.



