

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región Metropolitana

Ciudad	Santiago			
Lugar	Teatinos 50, piso 5, Santiago Centro			
Fecha	30 de julio del 2025			
Instituciones Organizaciones Asistentes	y/u	Servicios Públicos		
		Municipalidad de Curacaví	Municipalidad de Lo Prado	Municipalidad de Pudahuel
		Municipalidad de El Bosque	Municipalidad de Macul	Municipalidad de Puente Alto
		Municipalidad de Estación Central	Municipalidad de Maipú	Municipalidad de Quilicura
		Municipalidad de Huechuraba	Municipalidad de Melipilla	Municipalidad de Quinta Normal
		Municipalidad de Independencia	Municipalidad de Nuñoa	Municipalidad de San Bernardo
		Municipalidad de La Cisterna	Municipalidad de Padre Hurtado	Municipalidad de San Joaquín
		Municipalidad de La Pintana	Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda	Municipalidad de Vitacura
		Municipalidad de Lo Espejo	Municipalidad de Pirque	

Total asistentes	32 participantes	Mujeres	25
		Hombres	07
		Otro	00

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



1. Objetivo General:

Constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor, propiciando el diálogo de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión de esta Dirección Regional para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes al quehacer institucional.

2. Objetivos Específicos:

Realización de la Cuenta Pública Participativa 2025 (en adelante CPP 2025) de la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor, donde se exponen de manera clara y pedagógica los hitos de la gestión regional, promoviendo posteriormente el diálogo con la ciudadanía.

3. Desarrollo de la actividad

- *Programa de la actividad*

Hora	Actividad
10:30 – 10:50	Acreditación de invitados e invitadas
10:50 – 11:00	Bienvenida a las y los asistentes y video de Director Nacional
11:00 – 11:35	Presentación Cuenta Pública 2025 – Coordinador Regional Metropolitano
11:35 – 12:00	Trabajo de preguntas / Coffee
12:00 – 12:55	Charla “Ley de Fraude”
12:55 - 13:00	Cierre de la actividad

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



- *Metodología de trabajo*

El desarrollo de la CPP 2025 constó de “tres momentos”, el primero correspondió a la presentación del Coordinador Regional Metropolitano; el segundo al trabajo en torno a las 2 preguntas (dispuestas en papelógrafos) y el tercer momento a la charla de “Ley de Fraude”.

Posterior a la presentación se invitó a los participantes a responder las dos preguntas que se prepararon para esta ocasión, para ello se dispuso de post it y lápices que se repartieron entre los asistentes.

Para finalizar se realizó una charla de “Ley de Fraude” a cargo de la Subdirección de Consumo Financiero y entrega de diplomas por la participación de la actividad realizada.

- *Desarrollo de las preguntas*

Se dispuso al costado del salón 2 papelógrafos, cada uno con una pregunta. Además las preguntas se dejaron visibles en las dos pantallas disponibles al término de la presentación de la CPP 2025. Paralelamente se repartió a todos los invitados (plataformas comunales) post it y lápices para que dejaran sus respuestas. Las preguntas fueron:

Pregunta 1: ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su comuna?.

Pregunta 2: A partir de lo presentado en la Cuenta Pública y sus experiencias, ¿cuáles consideran que fueron los principales hitos de la Dirección Regional de SERNAC en 2024 en la protección de los derechos de los consumidores en su comuna?

Para el desarrollo de la actividad se dio un tiempo de 30 minutos donde se amenizó con un coffee para poder comentar libremente las respuestas entre los participantes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



3.1 Resultados del trabajo

Al sistematizar las respuestas de los participantes por cada pregunta, se visualiza lo siguiente:

Pregunta 1: ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su comuna?

Considero indispensable proporcionar asistencia letrada a los consumidores , para aquellas situaciones que no son resueltas en la etapa de facilitación.

En las unidades municipales los usuarios requieren el apoyo para el cumplimiento de los formatos de denuncia y/o querrela y demanda , lo que solo hacemos excepcionalmente y para casos de la comuna de residencia. El piloto del convenio CAJ me parece excelente como iniciativa.

En **Padre Hurtado** tenemos constantes problemas con la electricidad (SGE), necesitamos frenar los cortes para que nuestros vecinos tengan una calidad de vida digna

Información de la oficina en la comuna
Apoyo después del cierre del reclamo

La empresa de CGE ha tenido muchos reclamos en la comuna de Pirque, algunos los hacen pagar como dos veces la misma factura y es lo que más reclaman,

Creo que una importante problemática son las tiendas virtuales como market place, instagram que no tienen responsabilidad legal (comercial).

Hacer llegar a la Plataformas Comunales copias de las respectivas sentencias sobre consumo, Siendo insumo a disposición.

Servicios básicos como CGE.

Vitacura: Capacitación a encargadas en temas financieros.
Convenio con CAJ para apoyo a vecinos más vulnerables de la comuna.

Comuna de **La Pintana:** Cortes de energía empresa CGE.
Falta de conocimiento de la oficina del SERNAC en la comuna.
Las plataformas de compras extranjeras, ya que existen bastantes problemáticas, respecto a las devoluciones, fraudes de identidad, claridad en los costos y mal uso de tarjetas.

En invierno: cortes de luz, generando aún más problemas de pacientes oxígeno dependientes.

Al construir gran cantidad de departamentos esto provoca que los alcantarillados se tapen con mayor facilidad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



En Parque MET "Víctor Jara", hay hurto de cables por parte de gente en situación de calle, esto genera oscuridad y peligro a las personas de la comuna que sufren robos de sus pertenencias.

Doble pago del consumidor , lo hacen pagar 2 veces la cuenta de la luz

Fraudes bancarios especialmente contrademandas.
Colaboración mutua por la complejidad de la normativa

Información de la Ley.
Apoyo en denuncias judiciales.

Comuna de **Quinta Normal**: Problemas con ENEL y Aguas Andinas por incumplimientos.

Comuna de **Lo Espejo**: Asistencia eléctrica, problemas frecuentes con la luz.

El área de servicios básicos, específicamente el proveedor de agua. En nuestra comuna (**El Bosque**) recibimos constantes cuestionamientos a los cobros de Aguas Andinas, pero más grave aún, tenemos varios (3 judicializados) de inundaciones mal gestionadas o no gestionadas.

Respuestas de las empresas.
Fraudes.

La problemática del tema eléctrico.
La respuesta al alza de la propuesta de demandas es 63% en comparación al año 2023.

Orientación y representación judicial de personas mayores a la hora de efectuar compras de nichos y/o bóvedas en cementerios.

En la Municipalidad de **Huechuraba** falta ver el tema de generar mayor conciencia y que las personas mayores puedan conocer el tema de las boletas de consumo básico, no llegan a sus domicilios.

También generar capacitaciones a funcionarios.

En la comuna de **Puente Alto** existe alta demanda de casos que se judicializan, por lo tanto no damos a basto en el acompañamiento y redacción de querellas infraccionales por Ley del consumidor.

Fiscalización en terreno a proveedores.

El área más compleja dentro de la Municipalidad de **Independencia**, es la electricidad, ventas online, fraudes adultos mayores.

Realizar más capacitaciones a la ciudadanía.
entrega de más material de difusión.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



Pregunta 2: A partir de lo presentado en la Cuenta Pública y sus experiencias, ¿cuáles consideran que fueron los principales hitos de la Dirección Regional del SERNAC en 2024 en la protección de los derechos de los consumidores en su comuna?

La activación de PVC en conflictos de magnitud parece lo más relevante para el 2024.

Principalmente la difusión y presencia en terreno de SERNAC.
 Asistencia judicial de usuarios con Hiper Vulnerabilidad.

El levantamiento oportuno y participativo con los organismos públicos respecto a los cortes de electricidad durante el año 2024.
 ¡¡Muchas gracias!!

Visitas de trabajo en terreno, ejecutadas por la DRM Sernac.

Electricidad.PVC empresas.

El proyecto piloto SERNAC-CAJ es muy interesante, tenemos vecinos que han sido demandados por Bancos (El Bosque), y nuestra oficina sólo puede orientarlos, pero no entregarles representación legal.

El aumento en atención.
 Mayor terreno.
 Que las municipalidades tienen la mayor cantidad de ingresos de reclamos.

En la comuna de Quinta Normal fue ENEL distribución.

Electricidad.
 Inmobiliaria Lo Campino.

Hitos en Huechuraba.
 El tema de la luz por los reclamos de cortes de energía donde ingresamos mayor cantidad de reclamos.

Teleatención.
 Charlas en terreno.

Vitacura: Procedimiento voluntario colectivo con ENEL.

El corte de energía producido en febrero , provocó realizar un operativo para un PVC.
 Comuna de La Pintana.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



4. Evaluación final

La CPP 2025 de la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC, ha sido una demostración más de la necesidad y relevancia que tiene el Servicio de relacionarse de forma directa y cercana con nuestras contrapartes y colaboradores.

Esta instancia ha sido la oportunidad de dar a conocer la gestión de nuestra Dirección Regional a la comunidad, pero también, una forma de contribuir a fomentar el diálogo y la conversación con nuestras plataformas comunales, lo que en definitiva permite conocer sus inquietudes e interrogantes que válidamente presentan y cómo desde esta DR podemos mejorar o ayudar.

Así se demostró con la participación activa de las y los asistentes, para responder las preguntas planteadas como para aprender de un tema importante como es la Ley de Fraude.

Por otra parte, este tipo de actividad participativa, nos permitió vislumbrar cómo mejoramos nuestra comunicación con nuestros principales aliados en el territorio y cómo llegamos con nuestra oferta a los distintos lugares de nuestra Región, contribuyendo a la difusión de los derechos de consumo y la protección.

Finalmente, pudimos compartir los desafíos que como Dirección Regional hemos identificado, así como también, la trascendencia del empoderamiento de las consumidoras y los consumidores en sus derechos y la disposición que siempre tendrá el Sernac, a través de la Dirección Regional Metropolitana, a atender de forma cercana y eficaz los reclamos y/o requerimientos de nuestra ciudadanía.

**Santiago 18 de agosto del
2025**

**John Nieto Vidal
Coordinador Regional
Metropolitano**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>



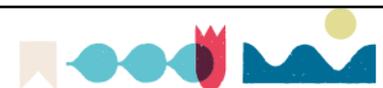
Fotos de la actividad



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
 Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	08/08/2025	18/08/2025	18/08/2025
Cargo	Profesional de Gestión DRM	DPC	Coordinador Regional Metropolitano



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WXCXJH-618>

