

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Regional - Región "Atacama"**

<b>Ciudad</b>	Copiapó		
<b>Lugar</b>	Salón de la Cámara Chilena de la Construcción, ubicado en calle Juan L. Sierralta N° 813 esquina Vallejos		
<b>Fecha</b>	24 de julio de 2025		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		Unión Comunal de Adultos Mayores de Copiapó (1 asistente)	Delegado Presidencial Regional (1 asistente)
		CONACOP AC (1 asistente)	Diputada (1 asistente)
		Colegio de Ingenieros de Atacama (1 asistente)	Seremi de la Mujer y Equidad de Género (1 asistente)
		Presidenta COSOC IPS (1 asistente)	Seremía de Economía (3 asistentes)
		Unión Comunal de Junta de Vecinos Candelaria Goyenechea (2 asistentes)	SUPERIR (1 asistente)

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



		Fundación Superación de la Pobreza (1 asistente)	FOSIS (1 asistente)
		Radio Comunitaria Eterno Campeón (1 asistente)	INE (1 asistente)
		Universidad Santo Tomás (1 asistente)	CAJVAL (2 asistentes)
		Universidad de Atacama (3 asistentes)	SERNAMEG (1 asistente)
		ADECOP AC (1 asistente)	Carabineros de Chile (1 asistente)
		Anfa Copiapó (1 asistente)	Municipalidad de Caldera (1 asistente)
		CAM Hilo de Plata (1 asistente)	
		CAM Lautaritas (1 asistente)	
		JJVV Villa Esperanza (1 asistente)	
		JJVV Unidos Siempre (1 asistente)	
		CAM Los Mineros (1 asistente)	
		CAM Desierto Florido (1 asistente)	

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



		Liceo El Palomar (1 asistente)	
		Liceo Héroes de Atacama (7 asistentes)	

<b>Total asistentes</b>	42	<b>Mujeres</b>	26
		<b>Hombres</b>	16
		<b>Otro</b>	0

1. **Objetivo General:** Constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor en la región de Atacama, para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

2. **Objetivos Específicos:**

Dar a conocer la gestión institucional de la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor durante el año 2024.

Generar un espacio para preguntas y comentarios de la sociedad civil en torno a la gestión del Servicio para realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



### 3. Desarrollo de la actividad

#### 3.1 Programa de la actividad

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>16:00 – 16:15</b>	Acreditación de invitados e invitadas ciudadanos
<b>16:15 – 16:20</b>	Bienvenida a las y los asistentes
<b>16:20 – 16:30</b>	Palabras Delegado Presidencial Regional, Rodrigo Illanes Naranjo
<b>16:30 – 16:40</b>	Palabras Seremi de Economía, Fomento y Turismo de Atacama, Makarena Arias Vargas.
<b>16:40 – 17:00</b>	Presentación Cuenta Pública Gestión 2024 –Director Regional del SERNAC en Atacama, Kurt Iturrieta Guaita.
<b>17:00 – 17:40</b>	Mesas de Trabajo - Diálogo participativo
<b>17:40 – 18:00</b>	Preguntas al Director Regional del SERNAC y cierre de la CPP.

#### 3.2 Metodología participativa

El desarrollo de la actividad de Cuenta Pública Participativa constó de “tres momentos”, el primero correspondió a la presentación del Director Regional, Kurt Iturrieta Guaita; el segundo, en mesas de trabajo en torno a las preguntas (Dispuestas desde DPC) y el tercer momento a responder las preguntas realizadas por las personas asistentes a la actividad.

Cada una de las tres mesas contó con una facilitadora, quienes estimularon el diálogo y tomaron nota de los principales aportes y temas discutidos en la instancia.

Para finalizar el trabajo de mesas, se solicitó a los integrantes que escogieran una o dos preguntas para el Director Regional, las que fueron respondidas en la ocasión por la autoridad.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



### 3.3 Composición de las mesas

Las 3 mesas de trabajo, estuvieron compuestas por 8 dirigentes sociales, quienes respondieron las siguientes preguntas:

1. 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 la región?
2. ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región? (Desafíos específicos del territorio).
3. ¿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?
4. ¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?

### 3.4 Desarrollo de la actividad

El día jueves 24 de julio, se desarrolla en el Salón de la Cámara Chilena de la Construcción de Copiapó, la CPP con activa participación de dirigentes de la sociedad civil, quienes escuchan la ponencia del Director Regional sobre la gestión 2024 del SERNAC, y después del trabajo en mesas de trabajo, la autoridad responde las consultas formuladas por las y los asistentes.

Principales preguntas y comentarios de los/as asistentes:

**Pregunta 1:** 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 la región?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
Cargo	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



### Respuestas de las mesas:

Los participantes señalan que los principales hitos relevantes son los relacionados a la facultad fiscalizadora del Servicio en el año 2024, en donde se muestra un notorio aumento de ellas, especialmente en los mercados locales y materias de comercio electrónico.

La educación financiera hacia grupos vulnerables.

También se destaca la presencia del SERNAC en la región y con una gran participación de la comunidad.

En otro aspecto se destaca el trabajo colaborativo con la sociedad civil y otros Servicios Públicos.

Incremento de todos los indicadores de gestión en comparación al período anterior, entre ellos avance en cobertura territorial regional, al sumar la comuna Alto del Carmen.

Finalmente, se destaca como hito de gestión la labor comunicativa del SERNAC en la región, lo que nos permite como dirigentes sociales estar casi a diario informados de su quehacer institucional.

**Pregunta 2:** ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región? (Desafíos específicos del territorio).

### Respuestas de las mesas:

Los dirigentes sociales señalan que el foco del SERNAC debe estar orientado a una mayor fiscalización de los servicios de telecomunicaciones, comercio online, venta de alimentos en locales informales y servicios básicos de luz, agua potable y gas. Dichas fiscalizaciones deben efectuarse también en las distintas comunas de la región.

Otra área de intervención prioritaria del SERNAC, debe darse en la coordinación de acciones con otros Servicios Públicos para llegar a localidades más apartadas y asentamientos informales (Sectores de tomas).

Se requiere que el SERNAC siga trabajando en el área de educación financiera, especialmente para jóvenes y lo relativo a fraudes para personas mayores.

Alcance y proyección territorial efectivo y activo, puesto que aún existe desconocimiento social regional del vínculo que posee el SERNAC con las municipalidades para brindar acceso al sistema de protección al consumidor.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



Finalmente se debe tener un foco prioritario hacia los sectores rurales, básicamente en lo que se relaciona con el servicio de agua potable y el nuevo cambio legal de las APR.

**Pregunta 3:** ¿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?

Respuestas de las mesas:

Los participantes señalaron que el SERNAC en la región, debe contar necesariamente con un mayor presupuesto, teniendo así con los recursos económicos para un mayor despliegue de sus funciones en las comunas. En el mismo sentido debe contar con mayor personal.

Debe el SERNAC seguir incorporando tecnología y herramientas (Aplicaciones) para un mayor acceso a la ciudadanía y difusión de sus iniciativas.

Para una mayor efectividad en la difusión debe el SERNAC en Atacama, proseguir con el acercamiento a la comunidad para realizar el traspaso efectivo de la información a las y los usuarios.

Focalizar talleres a proveedores en épocas previas a las fechas críticas (Navidad, vacaciones de verano, época escolar, etc.).

Aumentar las fiscalizaciones y realizar difusión de las mismas especialmente en radios.

Continuar con capacitaciones a la comunidad, facilitando canales de reclamo para adultos mayores.

Contar con plataformas municipales en las comunas de Tierras Amarilla y Copiapó.

Que se le dé más atribuciones al SERNAC, aprobándose lo antes posible el proyecto "Sernac te protege".

**Pregunta 4:** ¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?

Respuestas de las mesas:

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



Los participantes expresaron que el SERNAC en Atacama debe seguir con el Plan regional de capacitación ciudadana.

Fortalecer vínculos y/o convenios con instituciones aliadas, públicas y/o privadas.

Fortalecer el Consejo Consultivo Regional del SERNAC, ampliándolo con actores de las distintas comunas.

Convocar a las organizaciones de la sociedad civil a reuniones y capacitaciones, y seguir efectuando visitas territoriales a las organizaciones sociales (Juntas de Vecinos, Clubes de Adulto Mayor, Centros de Madres, etc.).

Facilitar el acceso a información de las comunidades rurales de la región.

Instalación de stands informativos en las distintas actividades sociales, culturales y deportivas que se realizan en la región.

Acompañamiento a organizaciones sociales para presentar proyectos en materia de consumo, a fondos concursables locales y regionales, públicos o privados, promoviendo así la participación ciudadana.

Efectuar de manera clara, efectiva y activa la difusión de nuestros derechos como personas consumidoras a través de los canales informativos, especialmente en redes sociales.

Gestionar a través de las Direcciones de Desarrollo Comunitario de los distintos municipios de la región, los distintos productos que el SERNAC desarrolla (Talleres, conversatorios, consultas ciudadanas, etc.), vinculando para ello sus respectivos gestores territoriales.

### 3.1 Resultados del trabajo

Principales preguntas y comentarios de las y los asistentes al Director Regional:

**Pregunta 1:** ¿Cuál es el mayor desafío de gestión del SERNAC que se ha propuesto superar en la Región para el año 2025?

#### Director Responde:

Tomando en consideración, la gestión del año 2024, las brechas de gestión detectadas, escuchar a la comunidad y los compromisos institucionales, claramente el mayor desafío, y en lo cual hemos avanzado, es en una mayor cercanía con la comunidad en los territorios,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
Cargo	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



abarcando la educación, difusión y protección de las personas consumidoras, no sólo en la capital regional, sino que en las 9 comunas de Atacama. Ahondaremos en más fiscalización en distintos mercados, una mayor presencia en los territorios, más actividades educativas y la gestión de procedimientos voluntarios colectivos.

**Pregunta 2:** ¿Puede el SERNAC realizar su labor en los asentamientos informales (Sectores de tomas)?

**Director Responde:**

Ya en lo que va de corrido en el presente año, la dirección regional de Atacama, ha realizado acciones de difusión y educación en algunos sectores vulnerables, acercando el sistema de protección del consumidor a la ciudadanía. Destacamos que un eje central de nuestro servicio, es llegar al público hipervulnerable de nuestra sociedad.

**Pregunta 3:** ¿Puede el SERNAC Regional incrementar su acción de educación financiera y derechos del consumidor?

**Director Responde:**

Esperamos que con nuestro ambicioso programa de educación financiera y de derechos del consumidor con enfoque de género, podamos tener una mayor cobertura, tanto de talleres efectuados, como de público participante. Sabemos que la educación es un pilar fundamental para contar con personas consumidoras más empoderadas en el conocimiento y ejercicios de sus derechos.

**Pregunta 4:** Más que una pregunta, quiero agradecer y felicitar al SERNAC por el trabajo informado en esta Cuenta Pública Participativa, destacando la gestión de difusión que a diario realizan y que nos permite estar informados de su quehacer institucional. Se valora enormemente que aprovechen los distintos medios y canales de difusión para mantener a la ciudadanía más conectada.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



### **Director Responde:**

Agradecemos el reconocimiento a nuestra labor, la que sin duda se ve fortalecida con la participación activa de los actores claves, tanto de la sociedad civil organizada y distintos servicios públicos colaboradores, lo que nos insta a seguir trabajando por dar más protección a las y los ciudadanos de nuestra región.

En esta labor, cumple una labor destacada, todos los integrantes del Equipo Regional del SERNAC. Quiero destacar y entregar mis felicitaciones a las y los funcionarios de la Dirección Regional de Atacama, los que, con su labor diaria, contribuyen al cumplimiento de nuestra función.

#### **4. Evaluación final**

Estimamos que el objetivo primordial de esta Cuenta Pública Participativa se cumplió plenamente, ya que se pudo generar espacios de innovación en el proceso de participación ciudadana del SERNAC. En concreto, esta actividad se focaliza en las redes de gobernanza orientadas a las problemáticas de consumo en la Región de Atacama, que puedan abrir las perspectivas orientadas a la inclusión de los actores de la sociedad civil y su grado de empoderamiento en la formulación y la ejecución de la política pública de protección a las personas consumidoras, integrando premisas de calidad democrática del proceso de elaboración de esta política, es decir, si se cumplen una serie de requisitos en relación a la apertura, inclusión y carácter deliberativo de un sistema de protección a las personas consumidoras.

La actividad reforzó las formas de implicar a los clientes en los procesos del Servicio, utilizando metodologías útiles en la visualización de la experiencia del ciudadano consumidor, como una manera de ampliar el conocimiento respecto de un servicio al identificar su «cartografía de experiencias», es decir, los momentos en los que un usuario entra en contacto directo con un servicio y las percepciones que tiene acerca de él.

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



Es sin duda una excelente experiencia, pero estimamos que la podemos mejorar aún más atendiendo los criterios de excelencia del Servicio, en donde el ciudadano debe estar al centro de nuestra gestión.

## 5. Observaciones.

La Cuenta Pública Participativa Regional, se pudo desarrollar de forma normal, teniendo como único inconveniente, la falla en el sistema de amplificación, la que, si bien se pudo subsanar en el momento, nos deja como brecha a trabajar para la próxima cuenta pública, el poder prever y gestionar con anticipación este tema logístico.

Finalmente destacar, que si bien el horario de desarrollo de la Cuenta Pública Participativa (16:00 horas), facilitó que todo el Equipo de la Dirección Regional participará del mecanismo, afectó por otro lado, la participación activa de varios dirigentes sociales, que a esa hora se encontraban en sus distintas organizaciones base.

**Copiapó, 07 de agosto  
de 2025**

**Kurt Iturrieta Guaita  
Director Regional de  
Atacama**

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>



## ANEXO

### Registro fotográfico



	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>





	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>





	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	06/08/2025	07/08/2025	07/08/2025
<b>Cargo</b>	Profesional de Apoyo DR Atacama	DPC	Director Regional DR Atacama



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/XA5QRR-178>

