

 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 2024**

### **DR Arica y Parinacota**

#### **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.**

En lo tocante 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 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 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.

## **Resultados de la Gestión Regional**

### **I. Atención ciudadana:**

La atención de las y los consumidores es el principal motor del SERNAC. A través de cada caso recibido, -ya sean consultas, reclamos, alertas ciudadanas y demás solicitudes-, la institución monitorea el comportamiento de los diferentes mercados y puede detectar eventuales infracciones a la Ley del Consumidor. También puede identificar qué empresas tienen políticas efectivas para resolver los problemas de consumo de sus clientes y cuáles ponen trabas



a las y los consumidores para ejercer sus derechos, o no responden los reclamos que les son interpuestos directamente, o bien, son mediados por el SERNAC.

En cifras regionales, en el año 2023, hubieron:

**Reclamos:**

• **Total reclamos ingresados por consumidores de Arica y Parinacota: 6.816**

- Ingresos Presencial: 2.375 (34,87%)*
- Ingresos Call Center: 934 (13,70%)*
- Ingresos Página Web: 3.460 (50,76%)*
- Ingresos Otras DR: 47 (0,69%)*

**No Molestar:**

• **Total solicitudes 2023: 8.632**

- Correos Electrónicos: 2.065*
- Teléfono: 6.567 (Llamados, SMS, WhatsApp)*

**Me Quiero Salir:**

• **Total solicitudes 2023: 1.320**

- Seguros: 56 (4,24%)*
- Telecomunicaciones: 1.264 (95,76%)*

**Consultas:**

• **Total Solicitudes 2023: 3.061**

- Ingresos Call Center: 1.754 (57,30%)*
- Ingreso Presencial: 986 (32,21%)*



*Ingresos Web: 321 (10,49%)*

**Alertas Regionales**

- **Total Alertas Regionales 2023: 5**

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

- Actividades educativas

De acuerdo con la misión institucional de proteger, educar e informar a la ciudadanía, el SERNAC mantiene una oferta de productos educativos dirigidos a públicos de todas las edades en materia de derechos, consumo responsable, educación financiera y prácticas de consumo sostenible. Los contenidos educativos del SERNAC han sido desarrollados en diversos formatos de material didáctico para los distintos públicos objetivos, y se encuentran disponibles en formato digital en el sitio web y el aula virtual institucionales.

Durante el 2023 la oferta programática de talleres para la ciudadanía comprendió cuatro temáticas centrales (en la cual se incorpora los talleres de Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible), para cada una de las cuales se adaptaron los contenidos y dinámicas de trabajo según el público objetivo –escolares, jóvenes, público general, emprendedores/as, personas mayores y personas con discapacidad-, y según la modalidad de implementación telemática o presencial.

En el caso de nuestra región, los talleres aplicados y los beneficiarios de éstos, fueron los siguientes:





<b>Área</b>	<b>N° De Talleres/ Charlas</b>	<b>N° Beneficiarios</b>
Educación financiera	4	106
Promoción de derechos del consumidor	6	187
Medio ambiente y prácticas de consumo sostenible	7	177
Taller Educación financiera y derechos de las personas consumidoras	1	10
<b>TOTALES</b>	<b>18</b>	<b>480</b>

Con el respaldo y la colaboración de la Secretaría Ministerial de Educación, se implementó exitosamente un piloto del "Plan Regional de Educación Financiera" durante los meses de agosto a octubre. Este programa comprendió la realización de talleres dirigidos a estudiantes de 6° básico, así como a alumnos de 3° y 4° medios, docentes y apoderados del Colegio Saucache, dando como resultado:

<b>Área</b>	<b>N° De Talleres/ Charlas</b>	<b>N° Beneficiarios</b>
Plan Regional de Educación Financiera	28	858

### **III. Participación Ciudadana**

- Instancias participativas (mecanismos de participación ciudadana)
  - **Consejo Consultivo Regional:** Iniciativa que tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo, así como en el quehacer del servicio de acuerdo a lo indicado en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. En el año 2023, el COSOC regional sesionó en 2 ocasiones.





- **Conversatorio de Consumo:** Mecanismo de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que promueven el intercambio de opiniones, ideas, visiones, argumentos compartidos, contradictorios o conflictivos sobre una materia en particular. No tiene por objetivo la obtención de acuerdos, ni consensos expresos, sino solo la presentación y exposición de ideas y planteamientos por parte de los distintos involucrados en un problema o temática de consumo.

En el año 2023 se realizaron 2 conversatorios de Género y Consumo:

- El primer conversatorio se llevó a cabo el 23 de marzo de 2023, en las dependencias de la Universidad Arturo Prat y contó con la participación de 39 asistentes, funcionarios y funcionarias de distintos servicios públicos pertenecientes a la cartera de Economía, Fomento y Turismo, en donde también se invita a funcionarias del Sernameg y de Prodemu.





- El segundo conversatorio se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2023 en las dependencias del Registro Civil de Arica, la actividad, a solicitud del Seremi de Economía, Fomento y Turismo, enmarcado en las actividades de la "Semana de la Pyme" y contó con la presencia de 8 personas consumidoras, en su mayoría, dirigentas de distintas ferias de la ciudad.

Ambos conversatorios se llevaron a cabo en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en los cuales se expusieron temas como:

- Impuesto Rosa.
- Brechas de precios en productos diferenciados (hombre y mujer)
- Estadísticas de género centradas en el mercado laboral e ingresos en la Región de Arica y Parinacota (INE).
- Publicidad sexista.



- **Consulta Ciudadana:** La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realizan en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Para el periodo 2023 se realizó una consulta ciudadana enfocada a personas mayores de 50 años, la cual se realizó en conjunto con el SENAMA.

En la Consulta Ciudadana se consultó la opinión de las personas mayores de la región, en relación a cómo sienten que son tratados por los proveedores en nuestra región y conocer en detalle aquellos ámbitos en los que las personas mayores pueden ser más vulnerables frente a las asimetrías del mercado.





## Consulta Ciudadana

El SERNAC y SENAMA les invita a participar de una Consulta Ciudadana dirigida a personas mayores de la región de Arica, para conocer su experiencia como consumidores y consumidoras al comprar productos y contratar servicios en las empresas de la región, sobre todo en cuanto al trato que reciben.

- En caso de dudas, pueden contactarse al correo electrónico: [jescoabar@sernac.cl](mailto:jescoabar@sernac.cl)
- Recuerden no hacer clic en enlaces o links que reciban a través de mensajes de texto provenientes de números desconocidos.

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor



#### **IV. Fiscalización**

Todos los años el SERNAC diseña y ejecuta un Plan Anual de Fiscalización, cuyas directrices son de acceso público a través del sitio web institucional, con miras a la prevención y la detección temprana de posibles infracciones a la Ley.

Adicionalmente, dicho plan contempla fiscalizaciones no programadas, mediante las cuales el Servicio se hace cargo de las alertas o evidencias de incumplimiento de la Ley del Consumidor que emergen cuando se producen contingencias en los diversos mercados, y también, de las irregularidades que quedan de manifiesto a través de los reclamos y alertas ciudadanas ingresadas por las y los consumidores.

Durante el año 2023 se realizaron un total de 50 operativos de fiscalización, enfocados principalmente en la ciudad de Arica.

<b>MERCADOS</b>	<b>FISCALIZACIONES</b>
<b>COMERCIO MINORISTA GENERAL</b>	15
<b>TURISMO</b>	8
<b>TRANSPORTE</b>	7
<b>COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	6
<b>VEHICULOS Y RODADOS</b>	4
<b>INMOBILIARIO</b>	4
<b>FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES</b>	2
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	2
<b>COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA</b>	2
Total Fiscalizaciones	<b>50</b>

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

- **Negociaciones desformalizadas:** Instancia proactiva de relacionamiento con un proveedor cuando se detecta una eventual conducta infraccional que se puede corregir desformalizadamente. Busca una solución que contemple una corrección de conducta, idealmente de carácter inmediato (excepcionalmente puede incorporar compensaciones).

Durante el año 2023, se llevó a cabo una Negociación Desformalizada con un proveedor de calzado ubicado en la ciudad de Arica. Tras la invitación al proveedor, la cual fue aceptada, se llevaron a cabo las reuniones correspondientes. Sin embargo, esta negociación concluyó de manera desfavorable debido a que el proveedor no proporcionó los antecedentes necesarios que permitieran a nuestra dirección regional verificar la corrección de su conducta. Como resultado, se iniciarán las acciones pertinentes.

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

- **Juicios de Interés Colectivo:** No se realizaron Juicios de Interés Colectivo durante el año 2023.
- **Juicios de Interés General:** En el año 2023 se realizaron 41 Juicios de Interés General

*Denuncias por mercado:*

<b>Mercado</b>	<b>N° JIG</b>
VENTAS POR INTERNET	10
SUPERMERCADOS	6
TELEFONIA CELULAR	4
AEREO	4
TARJETAS MULTITIENDAS	3
AUTOMOVILES	2
MALL	2
TERRESTRE DE PASAJEROS	1
CELULARES Y ACCESARIOS	1
AGENCIAS DE VIAJE	1
BANCOS	1
CENTROS COMERCIALES	1
SERVICIOS BASICOS	1
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUEÑAS	1
SERVICIOS TECNICOS Y TALLERES DE REPARACION	1
BOMBAS DE BENCINA	1
OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	1
<b>Total general</b>	<b>41</b>



Respecto a las multas que aplicaron los Juzgados de Policía Local

<b>Cuantía Multa UTM</b>	<b>Cantidades Multa</b>
<b>0</b>	1
<b>4</b>	1
<b>7</b>	1
<b>10</b>	4
<b>20</b>	2
<b>25</b>	6
<b>30</b>	2
<b>50</b>	3
<b>100</b>	1
<b>300</b>	1
<b>No aplica multa</b>	10
<b>Pendiente</b>	9
<b>Total general</b>	<b>41</b>

Respecto a las indemnizaciones que se lograron en los Juicios de Interés General alcanzaron un monto de \$12.275.860.-

Al no haber Juicios Colectivos y/o Procedimientos Voluntarios Colectivos, en la región no hubo compensaciones a consumidores en el año 2023.

## VII. Acciones Comunicacionales y Prensa

Se realizan envíos de los comunicados de prensa de los medios regionales, tanto online como los tradicionales.

Durante el año 2023 la Dirección Regional tuvo las siguientes acciones:

Referencia	Nº Apariciones
Apariciones en medios de prensa ya sea en diario online o diario impreso.	57 apariciones en medios de prensa regional
Publicación de las columnas logrando mayor difusión a temáticas actuales que afectan a los consumidores y consumidoras.	30 columnas enviadas
Difusión de comunicados con temáticas regionales	6 comunicados con temática regional
Aparición en entrevistas en medios de prensa regionales.	11 entrevistas realizadas por distintas radios emisoras de la región.
Aparición en entrevista en radio de la Provincia de Parinacota llegando a los sectores de difícil acceso geográfico.	1 entrevistas realizadas en Radio Parinacota, único medio radio emisor existente en la Provincia de Parinacota.

## **VIII.Despliegue Territorial**

- **Plataformas Municipales:** Actualmente se cuenta con 2 plataformas municipales para el ingreso de reclamos y/o consultas, los convenios son con la Ilustre Municipalidad de Putre y la Ilustre Municipalidad de Camarones.
- **Convenios:** Actualmente la Dirección Regional cuenta con convenio vigente con las siguientes instituciones: Fundación para la Promoción y desarrollo de la Mujer (Prodemu), Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza, Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA), Ilustre Municipalidad de Camarones, Ilustre Municipalidad de Putre y la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Turismo de Arica A.G.

### **- Demás acciones**

Con el apoyo de la Corporación Nacional Indígena (CONADI) se han desarrollado cápsulas de audio en lengua Aymara con el propósito de difundir los principales derechos del consumidor, así como brindar información sobre la función y alcance del SERNAC. Actualmente, se están llevando a cabo gestiones para que estas cápsulas sean transmitidas por Radio Parinacota, alcanzando a las comunidades de Putre y General Lagos.

También se realizó un despliegue territorial en distintas Juntas de Vecinos, Club de Personas Mayores, etc dictando charlas sobre Derechos del Consumidor, Educación Financiera y Medio Ambiente y Consumo Sostenible.

## **IX. Desafíos y compromisos 2024**

En el año 2023, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en la región de Arica y Parinacota ha demostrado un compromiso sólido con la protección y defensa de los derechos de los consumidores, así como con la promoción de la educación para un consumo sostenible y la participación ciudadana. Sin embargo, aún existen desafíos por delante y áreas de mejora que deben abordarse para fortalecer aún más las acciones del SERNAC en la región.

### **Atención Ciudadana:**

El aumento constante en el número de reclamos, consultas y alertas ciudadanas recibidas por el SERNAC en la región de Arica y Parinacota resalta la importancia de mantener y mejorar los canales de atención al consumidor. Para el año 2024 nuestros desafíos y compromisos en Atención Ciudadana son:

- Mejorar la eficiencia y efectividad de los canales de atención, tanto presenciales como virtuales, para garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria a las necesidades y preocupaciones de los consumidores.
- Fortalecer nuestra capacidad para identificar y abordar de manera proactiva las infracciones a la Ley del Consumidor, promoviendo así un mercado más justo y transparente.

### **Educación para el Consumo Sostenible:**

La educación juega un papel fundamental en la formación de consumidores informados, empoderados y responsables. Para el año 2024 nuestros desafíos y compromisos en Educación para el Consumo Sostenible son:

- Ampliar y diversificar la oferta de actividades educativas dirigidas a diferentes grupos de la sociedad, incluyendo a escolares, jóvenes,

adultos mayores, emprendedores y personas con discapacidad y personas de la sociedad civil.

- Fomentar alianzas estratégicas con instituciones educativas (público y privado) para llevar a cabo programas de educación financiera y consumo responsable en la región.

### **Participación Ciudadana:**

La participación activa de los ciudadanos es fundamental para asegurar que las opiniones de la ciudadanía sean tenidas en cuenta, lo que a su vez promueve una respuesta de calidad y oportuna por parte del servicio. Además, se busca fomentar el control ciudadano de las acciones desarrolladas por nuestro servicio. Para el año 2024 nuestros desafíos y compromisos en Participación Ciudadana son:

- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, como el Consejo Consultivo Regional y los conversatorios de consumo, para garantizar una representación inclusiva y diversa de la sociedad civil.
- Mejorar la difusión y la accesibilidad de la información sobre los mecanismos de participación ciudadana del SERNAC, utilizando medios de comunicación tradicionales y digitales.

### **Fiscalización:**

La fiscalización es una herramienta clave para prevenir y detectar posibles infracciones a la Ley del Consumidor. Para el año 2024 nuestro desafío y compromiso en la Fiscalización es:

- Reforzar la capacidad de fiscalización del SERNAC en la región, mediante la realización de operativos programados y no programados en los diferentes mercados y sectores económicos.

### **Protección y Compensaciones:**

La protección y compensación de los consumidores afectados por prácticas comerciales no ajustadas a la Ley del Consumidor es una gran preocupación para el SERNAC. Para el año 2024, nuestro compromiso es:

- Fortalecer los mecanismos de negociación desformalizada con los proveedores, buscando soluciones rápidas y satisfactorias para los consumidores afectados.
- Promover la realización de juicios de interés general, cuando sea necesario, para garantizar la reparación de los daños causados a los consumidores y la sanción de las empresas infractoras.

### **Acciones Comunicacionales y Prensa:**

La comunicación efectiva es fundamental para informar y sensibilizar a la población sobre sus derechos como consumidores. Para el año 2024, nos comprometemos a:

- Fortalecer las acciones de comunicación y difusión de las gestiones que realiza el SERNAC tanto en la región como a nivel nacional, utilizando diversos medios y plataformas para llegar a diferentes audiencias.

### **Despliegue Territorial:**

El acceso a los servicios del SERNAC debe ser equitativo y accesible para todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o su condición socioeconómica. Para el año 2024, nuestros desafíos y compromisos son:

- Mejorar la visibilidad y la presencia del SERNAC en los diferentes espacios ciudadanos como Gobierno en Terreno, Plazas Ciudadanas, etc., para promover temas de consumo.

- Fortalecer la red de plataformas municipales y los convenios de colaboración con organizaciones locales, para garantizar la presencia del SERNAC en las diferentes comunidades de la región.
- Implementar acciones específicas de difusión y sensibilización en zonas rurales y comunidades indígenas, utilizando medios de comunicación y estrategias adaptadas a las necesidades y características de cada grupo. Para lo cual mediremos el impacto de las capsulas en lengua Aymara ya creadas.
- Implementación de “Sernac en tu barrio”, lo que nos permitirá un trabajo comunitario enfocado, el cual, a través de carteles, se avisará con anticipación la fecha y hora en que el Sernac estará en su barrio, atendiendo consultas, orientando y por supuesto recibiendo reclamos de la ciudadanía.

Los desafíos y compromisos de la Dirección Regional de Arica y Parinacota del SERNAC para el año 2024 se centran en fortalecer las acciones en atención ciudadana, educación para el consumo sostenible, participación ciudadana, fiscalización, protección y compensaciones, acciones comunicacionales y despliegue territorial. Con un enfoque integral y colaborativo, trabajaremos para garantizar la protección y defensa de los derechos de los consumidores en nuestra región, promoviendo así un mercado más justo, transparente y equitativo para todos.

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Regional, Región Arica y Parinacota**

<b>Ciudad</b>	Arica		
<b>Lugar</b>	Arturo Prat N° 305, tercer piso (Edificios Públicos).		
<b>Fecha</b>	17 de mayo de 2024		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		Asociación de Trasplantados de Chile (1)	Seremi de Economía, Fomento y Turismo (1)
		Club de Adulto Mayor Manuel Acevedo (3)	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (1)
		Mujeres sin Fronteras (1)	Servicio Nacional del Adulto Mayor (1)
		Fundación para la Superación de la Pobreza (1)	Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (1)
		Consejera Senama (1)	Servicio de Cooperación Técnica (1)
		Adulto Mayor (1)	Instituto Nacional de Estadísticas (2)
		Junta de Vecinos Altos de la Cruz (1)	Superintendencia de Servicios Sanitarios (1)





		Junta Vecinal (2)	
		Agrupación de Adulto Mayor "El Futuro que soñamos" (2)	
		Junta de Vecinos 65 - Alborada (1)	
		Junta de Vecinos 39 - Jallalla (2)	
		Junta de Vecinos 36 - Mirador del Pacífico (2)	

<b>Total asistentes</b>	26	<b>Mujeres</b>	10
		<b>Hombres</b>	16
		<b>Otro</b>	0

### 1. **Objetivo General:**

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de Participación Ciudadana establecidos en la Ley N°20.500, que busca involucrar a la ciudadanía en procesos de gestión pública en instituciones del Estado y tiene por objeto realizar un balance de la gestión y disponer un espacio de diálogo entre la autoridad política y la sociedad civil.

### 2. **Objetivos Específicos:**

Informar a las personas sobre el desempeño general de la institución en el año, explicar y justificar las decisiones sobre asuntos relevantes y sensibles de la gestión (planes, programas, actividades), rendición de cuentas que involucra a la sociedad en la evaluación de procesos de gestión pública y recoger opiniones de las personas en la presentación de la cuenta pública participativa.

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

La actividad encabezada por el Director Regional Erick Orellana Jorquera, se desarrolló en el salón Telemop, ubicado en Arturo Prat 305, tercer piso (Edificios Públicos) en esta actividad se destacaron los principales hitos de la gestión regional durante el año 2023 y el actuar del Servicio en el año 2024.

En este contexto, se informó acerca de las principales acciones y resultados en los énfasis estratégicos de la protección, información, educación, juicios y promoción de la participación ciudadana.

Se pudo apreciar los principales resultados en cuanto a la cobertura, número de reclamos y consultas recibidos, beneficiarios por los talleres y charlas ejecutadas en el 2023.

Debido al espacio físico en donde se realizó la actividad, no se pudo llevar a cabo mesas de trabajo, sin embargo, se realizaron preguntas al director regional y también se dispuso de formularios físicos y digital con código QR para que los asistentes puedan responder a las preguntas y dar la apreciación de la Cuenta Pública.

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>10:00 – 10:30</b>	Acreditación de invitados e invitadas
<b>10:30 – 10:35</b>	Palabras del Seremi de Economía
<b>10:35 – 10:40</b>	Palabras Bienvenida Director Regional
<b>10:40 – 11:00</b>	Acto artístico Teodoro Saavedra
<b>11:00 – 11:45</b>	Presentación Cuenta Pública 2024 – Director Regional
<b>11:45 – 12:30</b>	Coffe y preguntas

### **Resultados del trabajo**

Debido al espacio físico del lugar no se pudo realizar mesas de trabajo, pero si se dispuso a los asistentes, tanto en físico, como en digital las siguientes preguntas:

- *¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?*
- *¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?*
- *¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?*
- *¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el SERNAC?*

Las respuestas de los asistentes, fueron las siguientes:

- ***¿Sabe cómo el SERNAC le protege? ¿Qué opinión tiene de eso?***
  - o Qué bueno tener una herramienta que nos defienda como consumidores*
  - o Si estoy informada, me ha solucionado problemas*



- o Creo que nos protege de buena forma ayudándonos en los temas de consumidor, además de evidenciar el manejo de las empresas y personas que ofrecen servicios*
  - o Tengo conocimiento general respecto al rol de Sernac en la protección del consumidor.*
  - o Si. Se agradece que haya este servicio para poder hacer consultas y reclamos a la vez apoyarnos cuando se requiere*
  - o Si, con mis derechos.*
  - o Opinión de muchos años, no me sentí protegida frente a un reclamo contra el Jumbo, mi percepción de ahora me siento escuchada y he aprendido más*
  - o Que tiene la mejor disponibilidad para atender cuando uno va.*
- ¿Cómo mejoramos la comunicación con la ciudadanía?**
- o Acercándose a todo tipo de población*
  - o Teniendo más redes para hacer las denuncias*
  - o Sería ideal puedan tener comerciales en tv abierta o en videos de youtube donde puedan entregar información.*
  - o Tener presencia en los liceos y colegios, que son los futuros consumidores, puede ser una forma de llegar a la ciudadanía, ya ellos también comunican a sus mismo padres.*
  - o Me gustaría que hubieran más visitas a terreno y en días que los vecinos puedan asistir muchos trabajan y los fines de semana se encuentran en sus domicilios y puedan asistir a estos visitas*
  - o Con trato más directo.*
  - o Entrando o haciendo charlas en las J V*
  - o Reuniones, visitas a los club de adulto mayor y juntas de vecinos.*
  - o Allegando a la ciudadanía. Más actividades en terreno y compartir.*

- **¿Cómo podríamos mejorar nuestros servicios?**
  - o Fortaleciendo desde la ley*
  - o Más difusión con la ciudadanía*
  - o Los servicios funcionan de buena manera, sin embargo, sería ideal puedan potenciar la facilidad de uso de los mismos.*
  - o Quizá lo desconozco, pero una aplicación que sea amigable y rápido para informar una alerta o reclamo.*
  - o Educando a jóvenes, más información por redes sociales, visitas a terreno reuniones online con vecinos*
  - o Ante una buena gestión derivar y encargarse que la respuesta le llegue al consumidor.*
  - o No sé si mejorar porque está bien, pero si difundir más información*
  - o Escuchando nuestros problemas y nos guíe y nos enseñe*
  - o Teniendo más acercamiento con alguna oficina en otros sectores de la ciudad.*
  
- **¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el SERNAC?**
  - o Ampliar la oferta*
  - o Siempre que he necesitado atención, los funcionarios son muy amables en atender y explicar.*
  - o Espero sigan entregando a la comunidad el servicio de calidad que los ha caracterizado en la región*
  - o Solo felicitar, es un servicio que claramente a mostrado presencia en la región con todas las limitaciones que tiene.*
  - o Surgieron tener reuniones con dirigentas vecinales. Y entregar informaciones en flyer para ser distribuido a la comunidad*
  - o Que sigan promoviendo los derechos de los consumidores.*

- o La verdad no sabría que decir ya que para mí hasta el momento es muy bien gracias*
- o Que siga con la misma excelencia*
- o Felicitaciones ya que cuando hemos necesitado de Sernac siempre han estado presentes.*

#### **4. Evaluación final**

La actividad, autogestionada, se desarrolló en un marco de respeto y escucha activa, contando con la asistencia de los principales actores con quienes se colabora durante el año, tanto de la sociedad civil como de diversas autoridades de servicios públicos.

La instancia resultó enriquecedora, ya que se recibió valiosa retroalimentación sobre nuestro funcionamiento, actividades y la atención brindada a los consumidores. Los asistentes agradecieron la oportunidad e invitación, manifestando su interés en la realización de más actividades similares.

La actividad fue muy provechosa para los participantes, permitiendo establecer apreciaciones sobre el servicio y sus atribuciones. Además, los participantes destacaron que los avances en las nuevas atribuciones propuestas para el Servicio demuestran la necesidad de fortalecer de manera más clara y efectiva los derechos de los consumidores.

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

El público asistente este año fue menor que el de la cuenta pública pasada, sin embargo ello se debe a distintos factores, el primero, que la fecha coincidió con la visita de autoridades de nivel nacional en la región, que a la misma hora se llevaba a cabo el lanzamiento de la fiesta de la vendimia en un poblado



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



cercano a Arica pero de gran relevancia para la región y considerando que el espacio era más pequeño, sin embargo, en relación a esto último fue una opción tomada en desmedro de la casa del encuentro (espacio más amplio y donde se realizó el año pasado) dada su dificultad de acceso.

**Arica, 14 de junio de  
2024**

**Erick Orellana Jorquera  
Director Regional  
Arica y Parinacota**





**ANEXOS.**





