

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Coquimbo

Ciudad	Ovalle		
Lugar	Colegio La Providencia de Ovalle		
Fecha	25 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Beneficiarios Programa Vínculos Ilustre Municipalidad de Ovalle	Funcionarios Programa Vínculos Ilustre Municipalidad de Ovalle
			Concejales Ilustre Municipalidad de Ovalle

Total asistentes	74	Mujeres	54
		Hombres	20
		Otro	



1. **Objetivo General:**

“El objetivo de la Cuenta Pública es constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por el Servicio, propiciando el diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional”

2. **Objetivos Específicos:**

“Para la Cuenta Pública Participativa de este año 2025 esta Dirección Regional tuvo a la vista los siguientes objetivos específicos:

- Preparar PPT para entregar la información de la gestión del año 2024 de manera clara, fluida, permitiendo la mejor comprensión de la misma por parte de público asistente
- Exponer con claridad cada punto informado, con vocabulario que permita que el público presente reciba esta información y la pueda entender
- Dar un espacio de retroalimentación con el público presente, quienes podrán en la oportunidad hacer sus consultas, sugerencias del desempeño de esta Dirección Regional de SERNAC
- Releva la información obtenida, de manera de hacer fluir la información levantada en la actividad”

3. **Desarrollo de la actividad**

Dentro del trabajo que esta Dirección Regional privilegió para el desarrollo de esta Cuenta Pública Participativa, estuvo en un inicio el recabar la información que debía ser plasmada en la presentación, de modo de exponer datos reales que pudieran reflejar el desempeño de esta Dirección regional en distintas áreas de nuestro quehacer, tales como juicios, fiscalizaciones, áreas en donde estas se desarrollaron, datos de reclamos, consultas, canales por los cuales las personas consumidoras se contactaron con nosotros para exponer sus inquietudes, son sólo un ejemplo de los datos a informar. Paralelamente a esta acción, esta Dirección Regional buscaba lugar y fecha exacta para desarrollar esta actividad, la cual teníamos el deseo de que se desarrollara en una comuna distinta a La Serena. En esta gestión contamos con el apoyo fundamental de la Ilustre Municipalidad de Ovalle, quienes nos prestaron ayuda logística: el espacio donde desarrollar la Cuenta Pública Participativa, nos ayudaron en la convocatoria del público asistente a la actividad, inclusive nos apoyaron el coffe break dispuesto para la actividad con los asistentes.

La actividad finalmente quedó fijada para el día viernes 25 de julio a las 10:30 horas en las dependencias del Colegio La Providencia de Ovalle.





SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
**CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Jorge Franco Yáñez, Coordinador Regional de Coquimbo, Servicio Nacional del Consumidor, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2025 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2024, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

¡Le esperamos!

- **Viernes 25 de julio 10:30 hrs**
- **Ariztía Oriente 484, Ovalle**
- **Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo caraya@sernac.cl**

La actividad comenzó finalmente a las 10:45 horas, a la espera del público convocado a la actividad, así como también a la espera de las autoridades de la Ilustre Municipalidad de Ovalle., principalmente concejales (as) del municipio. Además, fue parte importante de la actividad María Elizabeth Quispe, encargada en el municipio de Ovalle del Programa Vínculos.

Tras los saludos de rigor se dio inicio a la presentación a cargo de Coordinador Regional de SERNAC Sr. Jorge Franco Yáñez, quien dio Cuenta Pública Participativa de nuestro quehacer 2024. Tras su presentación se abrió la posibilidad de hacer consultas, sugerencias por parte del público asistente, quienes manifestaron la necesidad de reforzar el trabajo en cuanto a difusión y educación a público adulto mayor, hoy por hoy presa fácil de los problemas financieros, y muy especialmente del fraude bancario.

María Elizabeth Quispe dio a conocer el bajo conocimiento que las personas mayores tienen muchas veces de canales de gestión de consultas y reclamos, por lo que se dio a conocer de manera insistente los canales de acceso para las personas consumidoras asistentes en la actividad. Se resalta que la Ilustre Municipalidad de Ovalle cuenta con una oficina de atención al consumidor, la cual está ubicada en calle Carmen 167, Ovalle, y cuyas personas a cargo de la misma estuvieron presentes en la Cuenta Pública Participativa, siendo presentados a los asistentes a la actividad.



Se entregaron además variados tips, para que los consumidores no sean presa fácil de fraudes, tales como no entregar datos personales a través de ningún medio, el poder ser acompañados a sus trámites personales por personas de su absoluta confianza, no entregar claves a través de teléfono o correos, entre otros.

Además, se les entrega folletería a los asistentes, para que puedan consultar algunos antecedentes en sus casas, como el número del call center, o la dirección de la página web de SERNAC.

Tras esta conversación los asistentes pasan a compartir un coffe break, lugar en donde el intercambio de información y experiencia de consumo continuó.



Libreto Maestro/a Ceremonia
Cuenta Pública Participativa 2025
SERNAC

10:30	Buenos días a todas las personas presentes esta mañana, a la concejal del municipio de Ovalle Srta. Fanny Vega y a los concejales de esta casa edilicia Sr. Teodosio Guerrero, Sr. Víctor Venegas, Sr. David Álvarez, Sr. Víctor Lara, Sr. Armando Mondaca y Sr. Ricardo Rojas. Asimismo, y con afecto saludamos a la Srta. María Elizabeth Quispe funcionaria perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Ovalle, que, a través de la oficina del adulto mayor, y más específicamente del programa Vínculos , como encargada comunal, ha apoyado la gestión de esta importante instancia de participación ciudadana y como buenos anfitriones nos han abierto las puertas, para venir a darles cuenta de nuestra gestión como Servicio Nacional del Consumidor Región de Coquimbo, durante el reciente año 2024. Para todos y todas quienes nos acompañan este día vayan nuestros agradecimientos y la bienvenida cordial a esta Cuenta Pública Participativa de SERNAC año 2025.
10.40	A continuación, dejo la palabra a quien nos ha apoyado en la gestión de la instancia que hoy nos convoca. Nos da el saludo inicial a nombre de la Ilustre Municipalidad de Ovalle la Srta. María Elizabeth Quispe
10.45	Palabras dueño de casa



11:05	Muchas gracias María Elizabeth por estar aquí con nosotros y por sus palabras. A continuación, y para iniciar la actividad que nos convoca, el Coordinador Regional del SERNAC, Jorge Franco Yáñez dará cuenta de la gestión institucional realizada durante el año 2024, para luego dar espacio al diálogo participativo donde podremos comentar, reflexionar en torno a algunas preguntas, así como realizar consultas sobre la presentación. Cercano a sus lugares habrán dispuestos funcionarios SERNAC a quienes podrán hacer llegar sus consultas o apreciaciones dirigidas al Coordinador Regional, de las que se seleccionarán algunas para ser respondidas en esta instancia y el resto formarán parte del informe final que se les compartirá vía correo electrónico o bien lo podrán revisar en algunos días más, a través del sitio web de SERNAC.
11:10	Presentación Coordinador Regional
11.45	Muchas gracias Jorge, ahora daremos inicio al diálogo participativo
11.50	Muy bien, muchas gracias a todas y todos por su participación activa. Esperamos que el diálogo haya sido provechoso para cada uno de los asistentes.
11:55	<u>Coffe</u> break



3.1 Resultados del trabajo

Tal como se comentó en el párrafo anterior, la conversación giró principalmente en la temática financiera. Esto enfocado al público que mayoritariamente estaba en la sala, y que pertenecía al programa Vínculos.

Las personas mayores hicieron hincapié en la necesidad que tienen de actividades de educación y de difusión, pues por su desconocimiento muchas veces son presa fácil de estafas en el área financiera. Se tocó el tema financiero de manera especial, pues claramente es un tema sensible para las personas pertenecientes a esta fracción de la población, quienes por ejemplo no tienen muchas veces acceso a la banca, debiendo sortear sus problemáticas financieras a través de la ayuda prestada por cajas de compensación, o el retail, que no necesariamente son las alternativas más económicas a la hora de conseguir por ejemplo un avance en efectivo o un crédito de consumo.

Se abordan también las falencias que cuentan en cuanto al dominio de las plataformas digitales o las redes sociales, por lo que la entrega de información de la existencia de la oficina comunal de atención al consumidor, dependiente de la Ilustre Municipalidad de Ovalle fue de gran ayuda. Además de ello, en el lugar pudieron conocer a las personas encargadas de dicha oficina, invitadas al evento, por ser parte importante de esta red de atención regional en materias de consumo.

Más que una sugerencia, el público presente solicitó que SERNAC siga haciendo estas acciones de información y agradeció que esta Cuenta Pública Participativa hubiera sido en un lugar distinto a la capital regional, ya que se sienten involucrados, tomados en cuenta y eso se agradece.

4. Evaluación final

Por todo lo anterior esta actividad es evaluada con éxito, ya que se alcanza el objetivo de dar cuenta de nuestra labor regional durante el año 2024, pero además se da el espacio para la conversación, el intercambio de ideas, las sugerencias, por parte del público asistente. Además se considera que se contó en el desarrollo de la Cuenta pública Participativa con la presencia de un número importante de asistentes (74), y junto a ello pudimos además contar con la presencia de autoridades de la comuna de Ovalle, como miembros de su concejo municipal. Las expectativas de esta Dirección Regional se vieron sobrepasadas, por la organización en sí, y la participación que se logró por parte de los asistentes. Además se contó con un público dispuesto, atento, que fue protagonista de la actividad, lo que claramente nos deja satisfechos.



5. **Observaciones.**

Como sugerencia y como se ha hecho en instancias anteriores, comentar la importancia de contar con recursos por parte de la dirección regional para poder desarrollar la actividad, poder contar con un coffe break, o material de apoyo, o presupuesto para contratar algún servicio externo como amplificación, etc. Creemos que es la instancia en donde en regiones la autoridad regional toma relevancia, por lo que esperamos al menos se tome en consideración esta sugerencia.

Francisco Fuenzalida
Director Regional

La Serena Agosto 2025



ANEXOS.











