

**Reporte de Ejecución**  
**Cuenta Pública Participativa Regional Región Valparaíso**

<b>Ciudad</b>	Valparaíso		
<b>Lugar</b>	Salón de capacitación Municipalidad de Valparaíso		
<b>Fecha</b>	23 de julio de 2025		
<b>Instituciones y/u Organizaciones Asistentes</b>  [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]	<b>Proveedores</b>	<b>Sociedad Civil</b>	<b>Servicios Públicos</b>
		Insomnia Cine	INJUV
		Valentina Manríquez	Servicio Nacional de Aduanas
			Carabineros de Chile
			Gendarmería de Chile
			Ejército de Chile
			Municipalidad de Quillota
			SUBTEL
			Armada de Chile
			DPP Petorca
		Seremi Economía	



			Superintendencia de Salud
			Capitanía de Puerto Valparaíso
			DUOC
			EFE Valparaíso
			Desarrollo Económico
			Municipalidad de Quintero
			Universidad de Valparaíso
			Municipalidad de Quilpué

<b>Total asistentes</b>	24	<b>Mujeres</b>	16
		<b>Hombres</b>	8
		<b>Otro</b>	0

1. **Objetivo General:**

- Presentar a la ciudadanía los principales resultados de la gestión de la dirección regional de Sernac Valparaíso durante el año 2024.



## 2. **Objetivos Específicos:**

- Presentar los resultados de las principales acciones ciudadanas y de atención a la ciudadanía del periodo 2024.
- Generar la instancia participativa en la cual se releven los principales comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía hacia la gestión regional.
- Generar instancia de participación ciudadana a través de la cuenta pública, para dar espacio a consultas, comentarios, sugerencias y observaciones a la gestión de la dirección regional.

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

La actividad se desarrolló en el piso 5 del Edificio Patrimonial La Nave, donde se encuentran los Juzgados de Policía Local y dependencias municipales. La actividad comenzó a las 11:15 hrs, siendo la convocatoria a las 11:00 hrs.

A la jornada asistieron 25 personas, las cuales principalmente, fueron representantes de servicios públicos y municipales, además de una organización cultural, ciudadanas, administradores de plataformas municipales, y representantes de las Fuerzas Armadas.

Al inicio, entre 11:00 y 11:15 hrs, se ofreció un café para mantener conversaciones informales a la espera de las personas invitadas. En ese sentido, es importante que este momento se presentó como una oportunidad para conocerse y conversar entre invitados e invitadas.

Luego, a las 11.20 hrs, la actividad continuó con la presentación de los datos regionales, los cuales apuntaron a visibilizar la misión institucional a través de la gestión de reclamos, consultas, juicios de interés regional, actividades de participación ciudadana, educativas y acciones ciudadanas de carácter general. Otro punto importante destacado, es el trabajo y compromiso de los funcionarios de la dirección regional, destacando su participación en la generación de las instancias de participación ciudadana y principalmente, en la atención de cara a la ciudadanía.

Posterior a esta presentación, cerca de las 11:40 hrs, se desarrolló un espacio para presentar las preguntas que dieron pie a las opiniones y comentarios de las personas asistentes.



Es pertinente señalar respecto a la metodología adoptada, en esta ocasión, no se realizó el trabajo grupal. Al haberse convocado a cerca de 25 personas y de manera de darle fluidez al desarrollo de la actividad, se convino en conjunto al director regional, que dar la palabra a quienes asistan y propiciar el diálogo de manera autónoma, evitando que las personas se tengan que mover y desplazar para continuar con la cuenta pública.

En ese sentido, hubo 5 intervenciones de personas que pidieron la palabra, lo cual contribuyó a abordar distintos puntos de vista respecto a las áreas de competencia, directa e indirectamente del servicio en el nivel regional.

Representante de Carabineros, Sebastián Cerón.

Director Regional del Servicio Nacional de Aduanas, Braulio Cubillos.

Encargada de Desarrollo Local de la Municipalidad de Valparaíso, Verónica Paiva.

Encargada de Plataforma de la Municipalidad de Quillota. Sandra Alarcón.

Las intervenciones de las personas señaladas se desarrollaron hasta aproximadamente las 12:05 hrs, proporcionando un espacio para el abordaje de distintos temas a partir de las experiencias y quehaceres de quienes intervinieron.

Finalmente, el director regional y la maestra de ceremonia, agradecen la presencia de las personas que asistieron e invitan a tomar una fotografía para dejar registro de la jornada.

### 3.1 **Resultados del trabajo**

Respecto al contexto y resultados del trabajo realizado, a continuación, se presentan las preguntas que el director comenta a la audiencia para proponer la conversación y las respuestas y comentarios surgidos.

1. De las iniciativas de gestión 2024 presentadas, ¿cuáles les llamaron la atención o les hubiera gustado conocer en mayor profundidad su implementación en su territorio?
2. ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región?
3. De las iniciativas de gestión 2024 presentadas, ¿cuáles les llamaron la atención o les hubiera gustado conocer en mayor profundidad su implementación



en el territorio?

Posteriormente de presentadas las preguntas, la maestra de ceremonia da el inicio al diálogo. Las preguntas presentadas pretenden activar la conversación, señalando que es un espacio donde se puede preguntar, opinar y emitir comentarios respecto a estos temas:

En primer lugar, toma la palabra don Sebastián Cerón, representante del Gabinete de Carabineros de la Región de Valparaíso, quien presenta sus felicitaciones, a partir de los datos presentados, respecto a las áreas visibilizadas, principalmente reclamos, consultas, actividades de educación y participación ciudadana. En segundo lugar, recalca la importancia de la educación financiera, desde la adolescencia hacia la adultez para tomar mejores decisiones.

Por otro lado, desde su quehacer, el carabinero comenta que reciben constantes denuncias por delitos y vulneración a sus tarjetas de débito y crédito principalmente. El uniformado, hace énfasis en que reciben aproximadamente cinco denuncias por turno de guardia sobre este tipo de delitos, por lo cual releva la información entregada en el contexto de los derechos de las personas.

De acuerdo a este comentario, es importante mencionar que el director regional señala el desafío que implica el resguardo de los derechos de las personas consumidoras en cuanto a los cambios legales y a las vulnerabilidades virtuales financieras, que muchas veces, va más allá de las fronteras del país y que es uno de los temas más complejos de abordar.

De acuerdo a lo anteriormente presentado, el uniformado mencionó la importancia de desplegar mayores acciones educativas para la ciudadanía y también para los funcionarios policiales, solicitando la posibilidad de capacitarlos respecto a estos temas.

Luego, solicita la palabra el Director Regional de Aduanas Braulio Cubillos, quien junto con agradecer la invitación, menciona la importancia de nuestro servicio en cuanto a informar a la ciudadanía antes de comprar productos. Señala que es fundamental tener la información sobre la procedencia ya que existe mucha mercancía que ingresa al país que es falsificada, lo cual no da garantías de su calidad y transgrede diversas leyes, además de ser una actividad ilegal. Sostiene que es responsabilidad de las personas informarse y que la educación en ese



caso, es fundamental para evitar este tipo de situaciones. En ese sentido, señala que se pone a disposición para poder realizar actividades conjuntas, entre ambos servicios, para poder ejecutar acciones ciudadanas que permitan ir abordando y resolviendo estas materias. Señala que el trabajo interinstitucional es fundamental para prevenir y controlar estos hechos.

Posteriormente, interviene el director regional sosteniendo la relevancia del trabajo en conjunto y quedando disponible para las acciones que sean necesarias en torno a lo propuesto.

En otro comentario, la encargada de desarrollo económico Verónica Paiva, a propósito de lo presentado, releva la importancia del trabajo educativo hacia las mipymes, principalmente en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras. En ese sentido, hace énfasis en la virtuosidad del trabajo en equipo entre las instituciones hacia los emprendimientos y el desarrollo productivo de la comuna de Valparaíso. Es fundamental que las mini y pequeñas empresas comunales y regionales tengan conocimientos respecto a los derechos de los consumidores, el trato hacia ellos, y además considerando que ellos también son consumidores con sus proveedores. Por otro lado, comenta que existe una baja alfabetización financiera y comercial, lo cual se presenta como un desafío que les interesa poder abordar en conjunto al servicio. Junto con lo anterior, expresa la importancia del trabajo de despliegue territorial que se pueda generar, ya que en la comuna existen territorios urbanos y rurales, por lo cual, también el aporte que se pueda realizar accediendo a estos territorios, es importante para la gestión municipal.

El director regional, señala la importancia del trabajo hacia las mipymes, que sea interinstitucional, principalmente con los municipios, los servicios públicos en los territorios. Entregar información y educación a la ciudadanía, tarea que enfatiza seguiremos realizando como servicio público.

Luego, toma la palabra Sandra Alarcón, encargada de plataforma de la comuna de Quillota, quien manifiesta la necesidad de que existan mayores espacios para atender a la ciudadanía con sus problemáticas de consumo. La encargada, señala la necesidad de llegar hacia las personas mayores en sectores rurales y cuánto deben desplazarse para poder acceder a la información. Muchas veces estas personas se desplazan desde zonas como Zapallar, Chicolco, Petorca, La Ligua. Por otro lado, señala que tampoco desde las municipalidades se informa adecuadamente a las personas, ya que desconocen dónde y cuáles son los



canales de atención del servicio. Señala también la vulnerabilidad de los consumidores mayores frente a las estafas y fraudes y que, por lo general, a este público le gusta que le atiendan presencialmente, estar frente a frente a una ejecutiva de atención, que buscan asistencia e información de primera fuente, personalizada.

#### 4. **Evaluación final**

Luego de estos interesantes y valiosos aportes, se dejó el espacio para nuevos comentarios u opiniones. Sin nada más que agregar, se cierra la jornada desde donde se pueden concluir los siguientes puntos:

- Relevancia de la educación e información a la ciudadanía, especialmente en temas de educación financiera, evitar fraudes y estafas financieras.
- Importancia de realizar actividades que permitan difundir y empoderar a la ciudadanía en sus derechos y deberes como personas consumidoras.
- Las acciones hacia la ciudadanía deben considerar el despliegue territorial. Es imperativo poder difundir, sobre todo en los territorios rurales y apartados, temas relevantes como educación financiera, derechos de los consumidores, entre otros.
- Las personas mayores son el público más vulnerable, quienes mayormente acceden a la atención de público y a quienes se debe atender de una manera adecuada considerando su condición.

Junto con los aspectos mencionados, es relevante mencionar el reconocimiento que hicieron los asistentes a nuestro equipo de trabajo y rol institucional en pro de proteger y atender los reclamos de las personas. En ese sentido, se releva que institucionalmente nos encontramos en un escenario donde la probidad y la austeridad son lineamientos que debemos seguir y cómo esto, también de mejor o peor manera, afecta en nuestra atención a la ciudadanía.

En cuanto a la evaluación del espacio donde se desarrolló la actividad, ésta contó con todo lo necesario para ejecutarla de manera adecuada, cómoda y con todos los insumos que nos dispusieron desde el municipio para su perfecta ejecución, vale decir, amplificación, mesas, sillas, proyector, pendones, terraza, termos.

Un desafío importante para una próxima instancia, es contar con mayor presencia de ciudadanía, representantes de la sociedad civil, que permita contar



con una visión más amplia de sus necesidades de atención, de información, y otros aspectos que sean relevantes abordar desde su rol de usuarios.

**5. Observaciones.**

Se destaca la importancia del trabajo en equipo para la ejecución de la cuenta pública participativa. Los esfuerzos para convocar, atender y a las personas invitadas. Se socializa y comenta lo beneficioso del espacio que se utilizó, donde las imágenes panorámicas permitieron dar un excelente registro de la instancia.

**Valparaíso, 20 de  
agosto de 2025.**

**Patricio Unanue  
Nadales.**



## ANEXOS



