



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

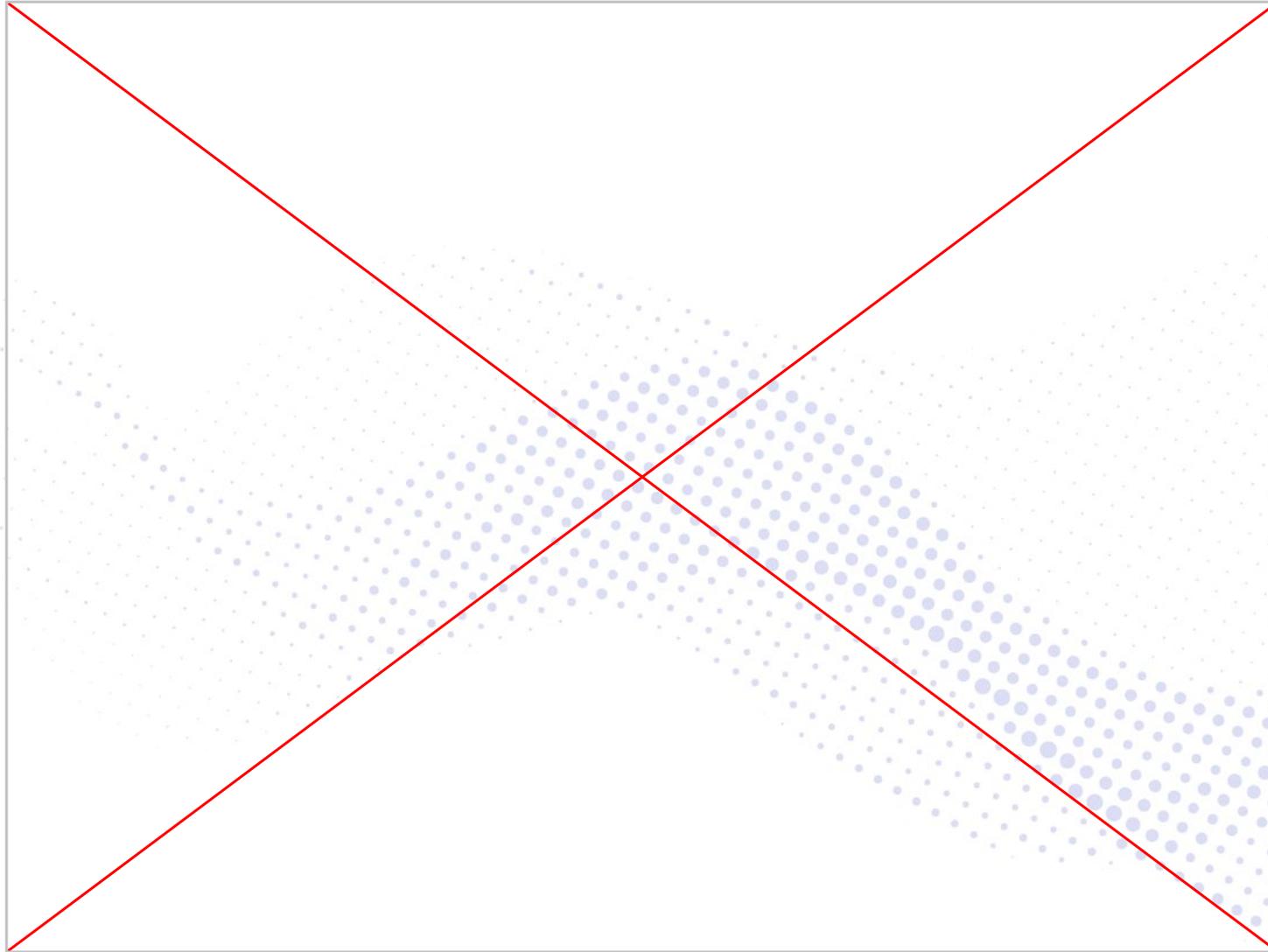
Sr. Patricio Unanue Nadales
Director Regional

SALUDO DIRECTOR NACIONAL



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



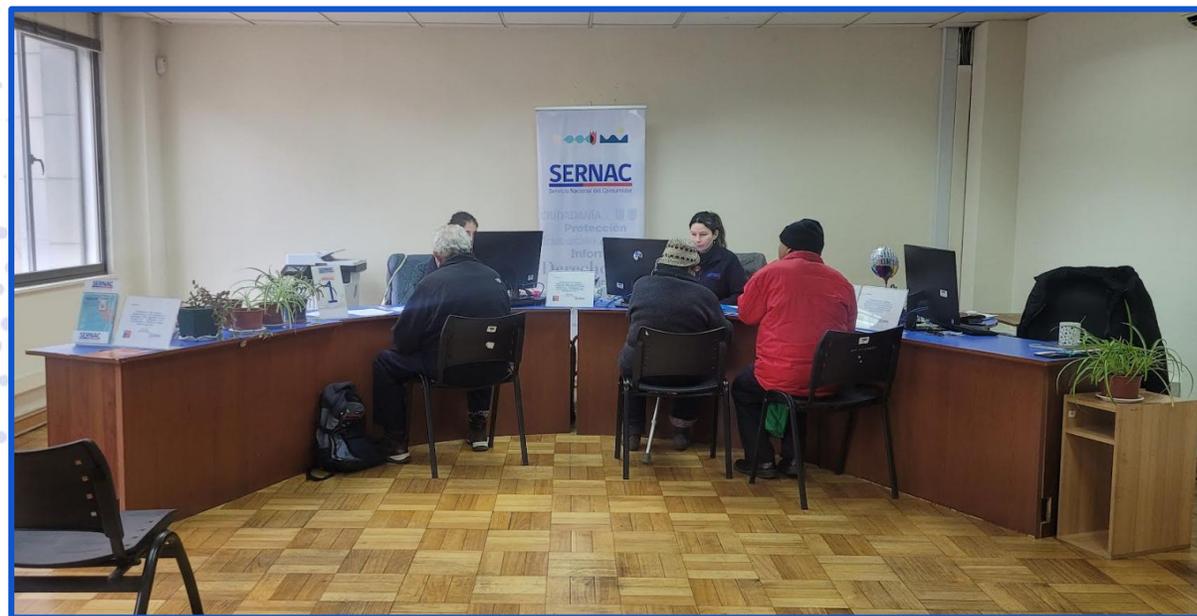
NUESTRA MISIÓN



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

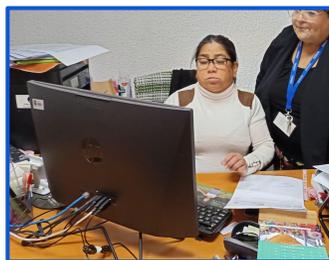
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.



NUESTRO EQUIPO

- **13** funcionarios y funcionarias de la Dirección Regional de Valparaíso



- **13** Plataformas Municipales y Delegaciones Presidenciales Provinciales operativas durante 2024.
- **24** funcionarias y funcionarias de plataforma.
- Actualización de convenios de colaboración (4).
- Nuevos convenios por firmar (2).



Vocación de servicio público y comprometidos
con la protección de las personas consumidoras

COMPROMISO DE SERVICIO



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

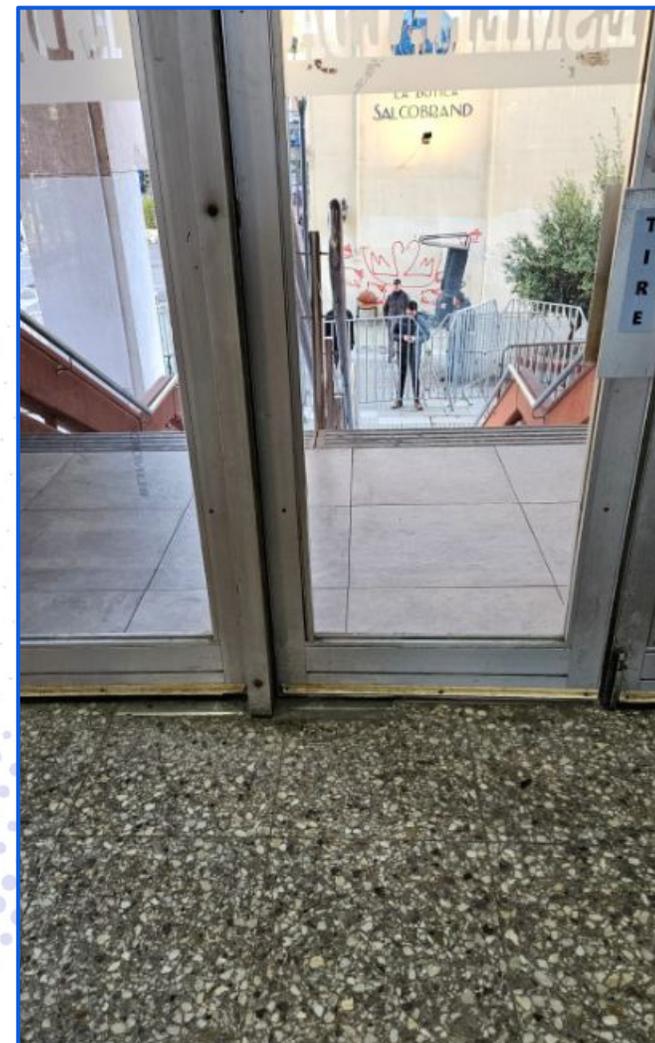
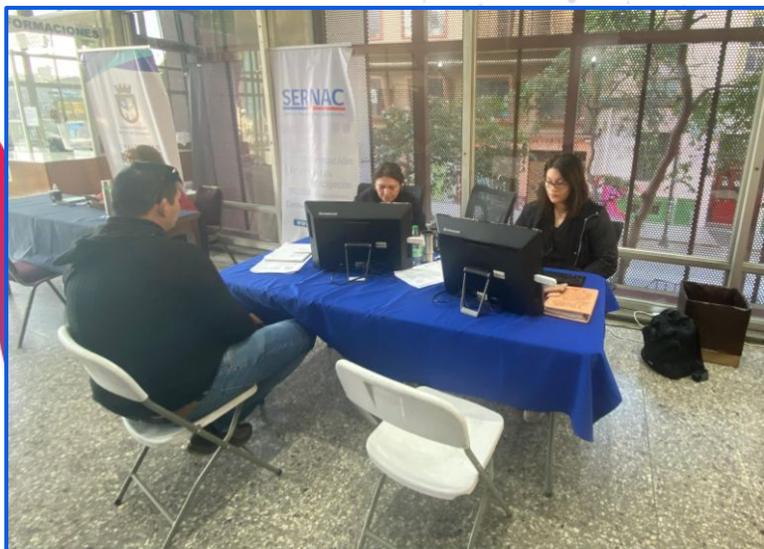
SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Participación en levantamiento de Ficha
Emergencia de Empresas y Cooperativas
(FEEC) Febrero y Marzo 2024



COMPROMISO DE SERVICIO



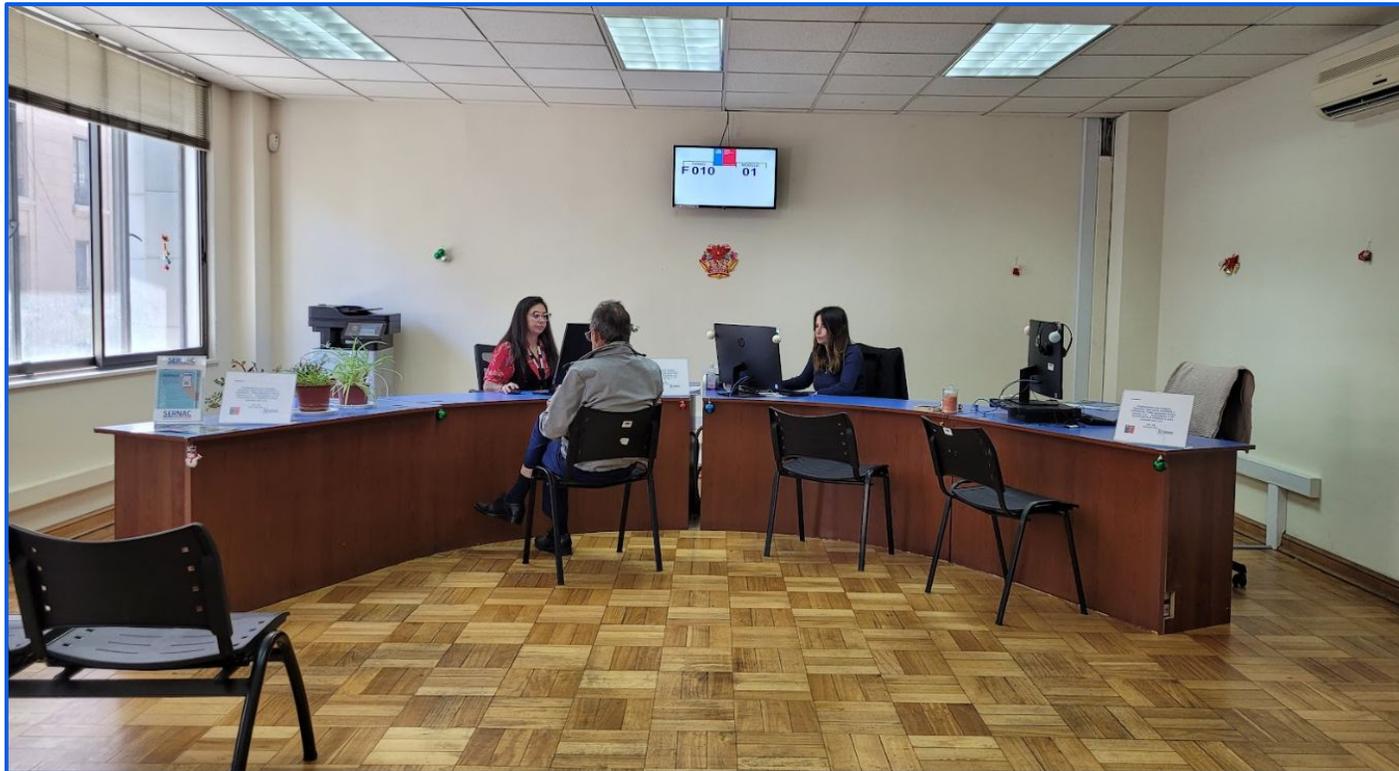


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

NUEVAS DEPENDENCIAS

**Prat 732
piso 4**



**Más espacio,
comodidad y
mejor
infraestructura
para la atención
presencial y el
quehacer de
funcionarias/os**

ACCIONES CIUDADANAS



Gobierno en terreno



Feria del Consumidor 2024, Quillota



Cortes agosto 2024: 17 mil millones en compensaciones



GESTIÓN CUANTITATIVA



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CONSULTAS
RECLAMOS
ALERTAS

JUICIOS COLECTIVOS
JUICIOS DE I. GENERAL
PVC

FISCALIZACIONES
VIGILANCIA

ESTUDIOS

EDUCACIÓN

CIRCULARES INTERPRET.
DICTÁMENES ADMINIST.

PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD DE
GÉNERO

PROYECTO DE LEY
“SERNAC TE
PROTEGE”



RESULTADOS REGIONALES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reclamos

Personas consumidoras
de Valparaíso

61.833

- Ingresos Call Center: 13.744
- Ingresos Canal Web: 45.661
- Ingreso Presencial: 2.428
- N° de reclamos cerrados: 2.817

Consultas

N° ingreso presencial
981

- Consultas cerradas: 988

Alertas Regionales 10

- Los mercados alertados fueron: Suministro de electricidad, gas y agua; entretenimiento; transporte; otros tipos de educación e inmobiliario.



RESULTADOS REGIONALES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Actividades educativas

33

(Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Quilpué, entre otras)

- Derechos de las personas consumidoras, educación financiera y consumo sostenible y eficiencia energética.
- Dirigido a la ciudadanía en general, con énfasis en personas mayores y mujeres.

Juicios de interés general

69

- Monto de indemnización \$43.998.397
- Monto en multas por JIG: 789 UTM
- JIG cerrados 37

Fiscalizaciones

76

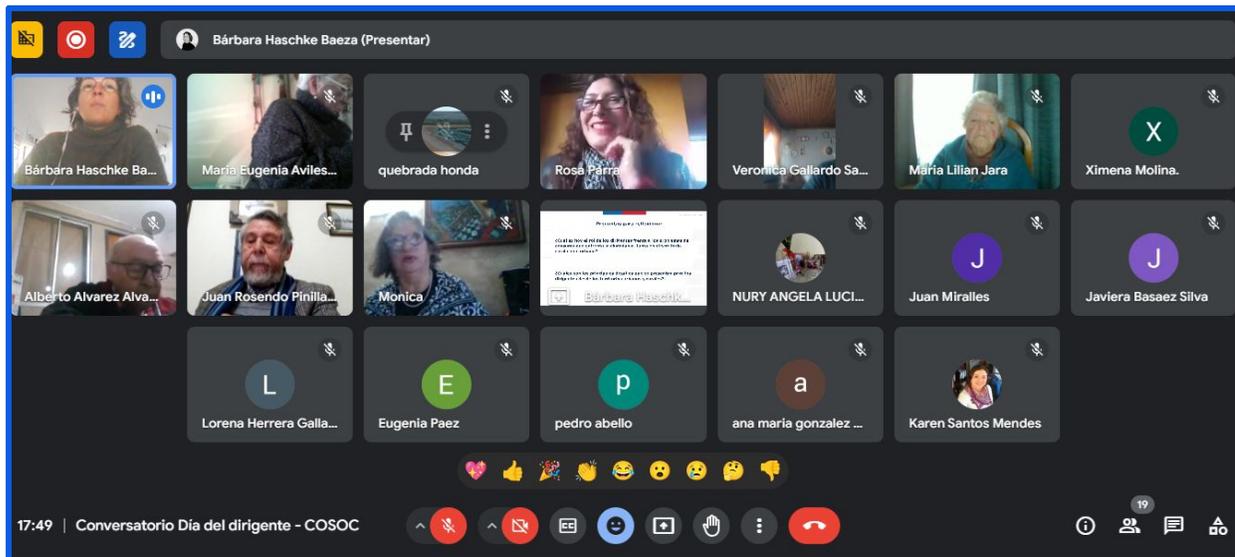
- Multitareas, en conjunto a otros servicios públicos: Seremi de Salud, SEC, Seremi de Transporte, de Gobierno, entre otros.

ACCIONES CIUDADANAS



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

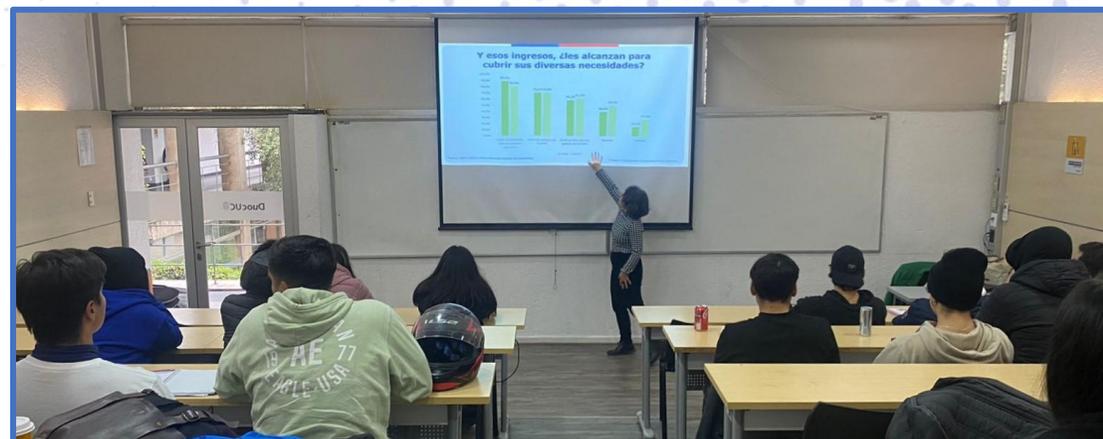
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Conversatorio Día del Dirigente



Talleres para personas mayores



Talleres para jóvenes



FISCALIZACIONES



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



DESAFÍOS 2026



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

- Educación para la ciudadanía
- Convenios de atención a público
- Relacionamiento Institucional/Fortalecer alianzas
- Despliegue Territorial
- Participación Ciudadana
- Fiscalización
- Infraestructura

PROBIDAD

CONFIANZA

AUSTERIDAD

Proyecto de Ley



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

EL SERNAC TE PROTEGE

— **PROYECTO DE LEY** —

¿QUÉ ACCIONES CONTEMPLA? 

- ✓ Sancionar con multas a las empresas que infringen la ley y no solucionan los reclamos de las personas.
- ✓ Ordenar la devolución de cobros indebidos.
- ✓ Agilizar la gestión de los reclamos de las personas contra las empresas y facilitar a su solución.
- ✓ Exigir el cese de la conducta infractora.

Para más información escanea este Código QR usando la cámara de tu celular.



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

sernacteprotege.cl

*Proyecto de ley sujeto a la aprobación del Congreso Nacional.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Diálogo Participativo

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?
(Desafíos específicos del territorio).
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?



GRACIAS