

**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

28 de Julio

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Angélica Solar Lizama,
Directora Regional del Biobío

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

EQUIPO DIRECCIÓN REGIONAL BIOBÍO



MISIÓN INSTITUCIONAL



PROTEGER Y DEFENDER

Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones.



CONECTAR Y PARTICIPAR

Incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la equidad de género.



GESTIÓN EFICAZ

Fomentar relaciones de

consumo transparentes a través de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

RECLAMOS INGRESADOS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2025

INGRESO NACIONAL	655.669
CONSUMIDORES DE LA REGIÓN	47.088
PORCENTAJE REGIONAL	7,2%





CONSULTAS INGRESADAS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2025

INGRESO NACIONAL	257.920
CONSUMIDORES DE LA REGIÓN	17.610
PORCENTAJE REGIONAL	6,8%



RECLAMOS INGRESADOS POR PERSONAS CONSUMIDORAS REGIÓN DEL BIOBÍO 2025

Mercados más reclamados



Categorías de Motivo Legal



Proveedores más reclamados



Distribución de tipo de cierre



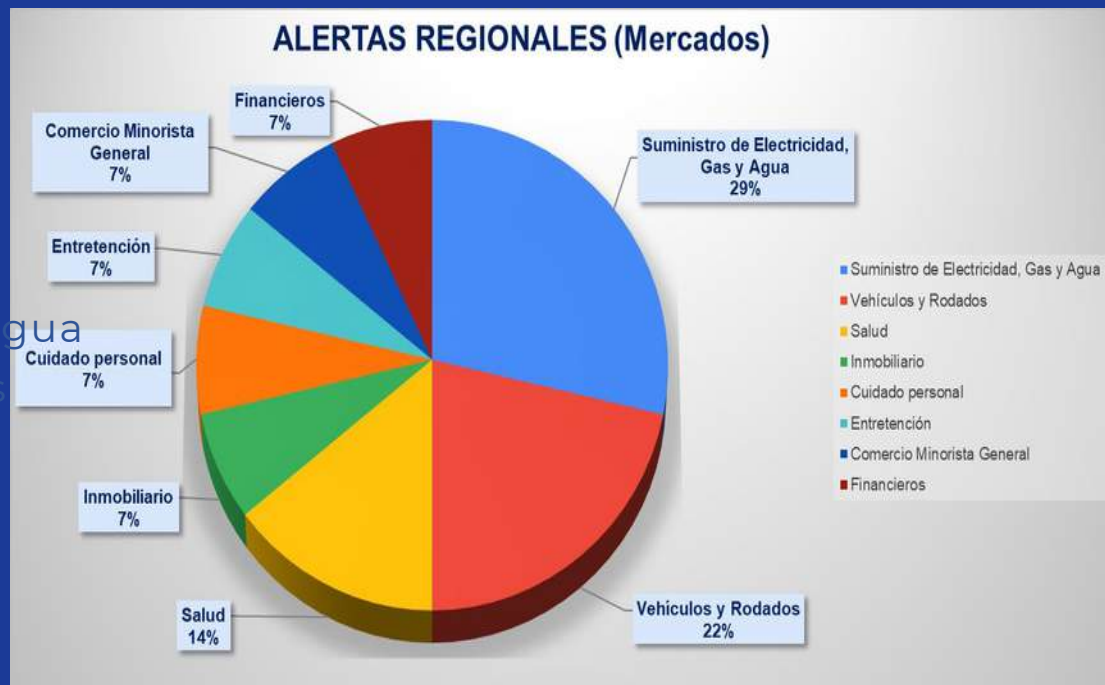
Alertas Regionales

14

Alertas

MERCADOS PRIORITARIOS:

- Suministro de Electricidad, Gas y Agua
- Vehículos y Rodados
- Salud



Negociaciones Desformalizadas

01

Negociación
Desformalizada



DETALLE DEL CASO

PROVEEDOR

IMAGENOLOGIA IMAC LIMITADA

MERCADO

Salud (Clínicas dentales)

CITACIONES A DECLARAR

4 Citaciones a Proveedores:

COPELAN COMERCIAL S.A., HDR Y COMPAÑÍA LIMITADA, INMOBILIARIA PÚRPURA SPA, IMAGENOLOGÍA IMAC LTDA.

Fiscalizaciones en la Región

FISCALIZACIÓN MULTITAREA:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).
- SEREMI de Salud.
- SEREMI de Energía
- Servicio Nacional de Pesca, entre otras.



Acciones Judiciales 2025



96

Juicios de Interés
General Iniciados

46

Juicios de Interés
General Cerrados

Impacto y
Resultados

\$3.542.000

en indemnizaciones totales obtenidas.

40 Consumidores

beneficiados directamente.

499,5 UTM

en multas aplicadas a proveedores.



Convenios Activos al
Mes de Diciembre de
2025:

19

Nuevos Convenios firmados durante el
2025:

- Florida
- Arauco
- Cañete
- Mulchén
- Lota
- Negrete

MUNICIPALIDAD DE NEGRETE



MUNICIPALIDAD DE CAÑETE



TALLER PLATAFORMAS MUNICIPALES



MUNICIPALIDAD DE LOTA



MUNICIPALIDAD DE MULCHÉN



PLATAFORMAS MUNICIPALES



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos de Participación ejecutados durante el periodo:

05

Sesiones del Consejo
Consultivo Regional



02

Conversatorios de
Consumo



01

Diálogo Participativo



01

Cuenta Pública
Participativa



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INTEGRANTES DEL CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL:

- Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores (ARCAM).
- Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles (FOJUCC).
- Asociación Regional de Sordos de Concepción.
- Fundación Inclusión es mi Derecho.
- Unión Comunal de Adultos Mayores de Concepción.
- Federación de Cámaras de Comercio, Turismo y Servicios del Biobío (FECOMTUR).
- Unión Comunal Juntas de Vecinos de Hualqui.
- Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Concepción.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FONDOS CONCURSABLES PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

\$603.167.000

Presupuesto Nacional

Fondo Total Asociaciones 2025

\$34.650.000

Recursos Biobío

Asignados a la Región



5,7%

Del total nacional

Beneficiario: Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores del Biobío (ARCAM Biobío)

01 Educación Financiera

Educación financiera a los adultos mayores mediante la ejecución de una obra de teatro.

Monto: \$15.670.000.-

02 Protección de Derechos

Fortalecimiento de derechos de personas mayores mediante la implementación y capacitación.

Monto: \$18.980.000.-

EDUCACIÓN

Derechos y Deberes, Educación Financiera y Consumo Sostenible

83

Actividades Educativas

2.382

Beneficiarios

Públicos Objetivos:

- Personas Mayores
- Escolares de Enseñanza Básica y Media
- Mujeres de Diversos Programas



EDUCACIÓN

CURSOS ONLINE

Curso de **Educación**
financiera
para la *ciudadanía*

Aula Virtual **SERNAC**

Curso de **Educación**
financiera
para *jóvenes*

Curso de **Consumo**
Consciente
para la *Sostenibilidad*

Curso de **Consumo**
Informado
Derechos de *las personas consumidoras*

Curso de **Obligaciones** de
las empresas y **derechos** de
las personas consumidoras

EDUCACIÓN
PARA EL
Consumo
Sostenible
recursos para la escuela

Aula virtual **SERNAC**

Curso de **Desarrollo**
Profesional Docente

SEGURIDAD DE PRODUCTOS

MESA REGIONAL DE SEGURIDAD: Aduanas, SEREMI de Transporte, Policía de Investigaciones de Salud, Superintendencia de Electricidad y Combustibles y SERNAC.

03

Reuniones de la Mesa Regional

02

Talleres de Seguridad en el Consumo

04

Ferias de Seguridad

09

Fiscalizaciones conjuntas con Servicios Públicos

091

Estudio rotulación y aspectos de sustentabilidad de aguas embotelladas (4 empresas)



DESPLIEGUE TERRITORIAL Y RELACIONAMIENTO

TOTAL COMUNAS VISITADAS: 26

28

Gobierno en terreno

03

Ferias de Consumo

07

Salidas con el IPS-Chileatiende Móvil

Alianzas estratégicas y trabajo colaborativo con:

- **SERVICIOS PÚBLICOS:** SEC, SUBTEL, SISS, SEREMITT, ADUANAS, SEREMI DE SALUD, PDI, SERCOTEC, IPS, SENADIS, SERNAMEG, SEREMI MinMujeryEG, CAJ, Oficina de la Diversidad, Delegación Presidencial Regional del Biobío entre otros.
- **MUNICIPALIDADES.**
- **ACADEMIA:** Universidad San Sebastián, Universidad Católica de Concepción, Universidad del Desarrollo y Universidad Andrés Bó





DESPLIEGUE TERRITORIAL Y RELACIONAMIENTO

TOTAL COMUNAS VISITADAS: 26



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO



Municipalidad San Pedro de La Paz



MUNICIPALIDAD DE CHIGUAYANTE

TALLER SENADIS



Oficina de Universidad y no Discriminación



DIFUSIÓN EN EL TERRITORIO

PRESENCIA EN MEDIOS

- Más de 20 entrevistas en radios regionales
- Más de 19 entrevistas en televisión.
- Más de 30 apariciones en medios escritos regionales.
- 4 apariciones en medios online.



DESAFÍOS Y COMPROMISOS 2026



Consolidar una gestión institucional basada en evidencia, innovación y mejora continua.



Fortalecer la prevención a través del despliegue territorial.



Mantener y reactivar los Convenios Municipales.

Meta de cobertura total es alcanzar el 100% de presencia local.



Relevar las Negociaciones Desformalizadas.



Participación Comisión Técnica Regional para la igualdad de derechos y la Equidad de Género.



Dar continuidad y fortalecer el trabajo del Consejo Consultivo Regional.

AVANCE GESTIÓN 2026

Convenios con Plataformas Gestión Territorial:

23 Plataformas Municipales
activas a la fecha.

5 Nuevos Convenios firmados:

- ✓ Santa Bárbara
- ✓ Santa Juana
- ✓ Hualpén
- ✓ Antuco
- ✓ Curanilahue



AVANCE GESTIÓN 2026

Relacionamiento Institucional Inklusión

Hitos de coordinación:

- Reuniones con autoridades
- Primera Jornada con Plataformas Municipales
- Fortalecimiento del Consejo Consultivo y Mesa Regional de Seguridad.

Inklusión y diversidad:

- Nueva incorporación Club de Colostomía "Aprendiendo a vivir con Alegría" de Concepción.
- Conversatorio Inklusivo para personas mayores
- Talleres dirigidos a la comunidad sorda.

Equidad de género:

- Participación en la 1ª Sesión de la Comisión Técnica Regional.



CANALES DE ATENCIÓN



PORTAL DEL CONSUMIDOR

www.sernac.cl

(TeleAtención)



OFICINAS DE ATENCIÓN
PRESENCIAL

Oficinas de atención

en todas la capitales regionales y en todo el país.

Dirección Regional del Biobío, Colo
Colo N° 166, Concepción.



CALL CENTER

800 700 100

Lunes a Viernes de 09:00 a
19:00 hrs.

¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!



¿Cuáles son los principales desafíos de consumo de la región y de qué manera el SERNAC podría mejorar su fiscalización, difusión e iniciativa de participación ciudadana para abordarlo eficazmente?

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Región del Biobío

Ciudad	Concepción		
Lugar	Salón de Honor "Carlos Contreras Maluje", Municipalidad de Concepción.		
Fecha	28 de julio 2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Academia	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Universidad del Desarrollo (UDD) – Clínica Jurídica (1)	Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores de la Región del Biobío (ARCAM) (5)	Municipalidad de Negrete (2)
	Universidad Católica de la Concepción Santísima Concepción (UCSC) -Facultad de Derecho (1)	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC) (1)	Municipalidad de Concepción (1)

Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Academia	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Universidad San Sebastián (USS) -Facultad de Derecho (1)	Club de Colostomía Aprendiendo a vivir con Alegría" de Concepción (1)	Seremi de Economía, Fomento y Turismo (1)
	Universidad Andrés Bello (UNAB) (1)	Intérprete de Lengua de Señas (1)	Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) Biobío (2)
		Intérprete de Música (1)	Municipalidad de Curanilahue (1)
		Asociación Regional de Sordos Concepción (1)	Municipalidad de Laja (1)
		Fundación Inclusión Es mi Derecho (1)	Municipalidad de Talcahuano (2)
		Club Adulto Mayor Nuevo Renacer (1)	Policía de Investigaciones de Chile (PDI) (1)
		Público en general (2)	Municipalidad de Penco (1)
			Municipalidad de Yumbel (1)

Instituciones Organizaciones Asistentes y/u	Academia	Sociedad Civil	Servicios Públicos
			Carabineros de Chile (1)
			Superintendencia de Electricidad y Combustibles Biobío (SEC) (1)
			Secretaría de la Discapacidad (SENADIS) (1)
			Municipalidad de Cabrero (1)
			Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (1)
			Oficina Diversidad y Discriminación de la Municipalidad de Concepción (1)
			Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) Biobío (7)

Total asistentes	44	Mujeres	24
		Hombres	20
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

El presente Reporte detalla la ejecución de la Cuenta Pública Participativa del SERNAC de la Región del Biobío, celebrada el martes 28 de julio de 2026, desarrollada entre las 11:00 y las 13:00 horas. Dicha instancia de diálogo dio cumplimiento a los estándares de transparencia y participación ciudadana institucionales.

La actividad fue presidida por la Directora Regional, Sra. Angélica Solar Lizama, quien expuso los lineamientos estratégicos, los hitos de gestión del periodo 2025 y los desafíos institucionales para 2026. Asimismo, para asegurar la accesibilidad universal y fomentar la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva, se contó con el apoyo permanente de una intérprete de lengua de señas durante toda la actividad.

Invitación a la Cuenta Pública Participativa 2026.

TRABAJANDO PARA USTED

Cuenta Pública Participativa 2026 | **SERNAC**
Servicio Nacional del Consumidor

La Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, **Angélica Solar Lizama**, tiene el agrado de invitarle a la **Cuenta Pública Participativa 2026 del SERNAC**. En esta ocasión, se informará a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2025, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia, participación y la de sus representados, en este espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, donde se podrán manifestar inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

¡Le esperamos!

- **Martes 28 de julio - desde 11:00 a 13:00 Horas.**
- **Salón de Honor "Carlos Contreras Maluje" Municipalidad de Concepción, 2º piso.**
- **Se ruega confirmar asistencia escribiendo a los siguientes correos:**
cramirez@sernac.cl, mrivas@sernac.cl

Programa y Etapas de la Actividad:

- **Acreditación:** Proceso inicial de registro de los asistentes.
- **Apertura y Bienvenida:** Apertura por parte de la Directora Regional de SERNAC, Angélica Solar Lizama, seguida por el saludo y las palabras del Seremi de Economía, Christian Cifuentes Bastías, quien destacó la labor institucional.
- **Presentación Institucional:** Exposición técnica de la Cuenta Pública por parte de la Directora Regional, Angélica Solar Lizama, centrada en el balance de gestión 2025 y la planificación estratégica 2026.
- **Clausura y Diálogo Ciudadano:** Espacio destinado a la retroalimentación y consultas de los asistentes.

Metodología de Trabajo Implementada:

Con el propósito de garantizar una participación activa y sistematizada, se implementaron las siguientes herramientas metodológicas:

- **Registro de Consultas:** Al inicio de la actividad, se entregó a los asistentes una carpeta que incluía el programa detallado, la pregunta estratégica a desarrollar y hojas de trabajo diseñadas para facilitar el registro escrito de observaciones, dudas y comentarios de forma simultánea a la exposición técnica.

- **Sistematización de respuestas:** Finalizada la exposición, se invitó a las y los asistentes a compartir sus reflexiones en torno a la siguiente interrogante estratégica: **¿Cuáles son los principales desafíos de consumo de la región y de qué manera el SERNAC podría mejorar su fiscalización, difusión e iniciativas de participación ciudadana para abordarlos eficazmente?**

Para facilitar este proceso, se utilizó el registro en cartillas físicas, apoyado por una guía visual en pantalla, lo cual permitió sistematizar de manera ordenada los insumos recopilados para la elaboración del presente reporte.

1.1 Resultados del trabajo

Concluida la presentación de la Cuenta Pública, se dio inicio a un espacio de diálogo ciudadano. Durante esta instancia, la Directora Regional, Sra. Angélica Solar Lizama, anunció el término de su periodo de gestión, agradeciendo la colaboración y el compromiso de los asistentes y del equipo regional a lo largo

de su periodo de desempeño iniciado con fecha 07.08.2023 y con término al 07.08.2026.

Posteriormente, se abrió el foro a los participantes. En este contexto, el Seremi de Economía, Sr. Christian Cifuentes Bastías, valoró el liderazgo de la Directora Regional del SERNAC, resaltando su despliegue en el territorio, su profunda vocación de servicio y la cercanía mantenida con la ciudadanía; asimismo, extendió su reconocimiento a la labor desempeñada por todo el equipo de la Dirección Regional.

En la misma línea, diversos representantes de la sociedad civil presentes, entre ellos el Presidente de ARCAM, integrantes de la Asociación de Sordos de Concepción, la Fundación Inclusión es mi Derecho, representante de la academia (UNAB) y Municipalidades expresaron su reconocimiento a la gestión regional, subrayando la transparencia, apertura y capacidad de convocatoria demostradas, lo cual reafirma la valoración positiva de la labor realizada.

Posteriormente, se invitó a las y los asistentes a participar mediante una pregunta orientadora: **¿Cuáles son los principales desafíos de consumo de la región y de qué manera el SERNAC podría mejorar su fiscalización, difusión e iniciativa de participación ciudadana para abordarlo eficazmente?**, la cual fue proyectada de manera permanente en el salón. Para facilitar esta participación, se utilizaron cartillas diseñadas específicamente para este proceso, permitiendo sistematizar de forma ordenada las principales propuestas e inquietudes recogidas, las cuales se detallan a continuación:

Respuesta N°1:

Se detectaron deficiencias recurrentes en la exhibición de precios en los establecimientos comerciales. Al respecto, se sugiere implementar medidas de fiscalización que aseguren el cumplimiento normativo en esta materia, facilitando así una experiencia de consumo más eficiente y transparente, con especial atención en resguardar los derechos de las personas mayores.

Respuesta N°2:

Se propone realizar visitas informativas a clubes de adultos mayores, juntas de vecinos y organizaciones deportivas, con el fin de difundir y educar sobre los principales derechos de los consumidores.

Respuesta N°3:

Se identifica como desafío regional prioritario el fortalecimiento de la inclusión de personas con discapacidad, junto con la provisión de un acompañamiento integral a las personas mayores en la protección de sus derechos como consumidores. Asimismo, se solicita dar continuidad y profundizar las instancias de participación ciudadana presentadas durante esta Cuenta Pública, con el fin de optimizar las labores de fiscalización y las estrategias de difusión institucional.

Respuesta N°4:

Se sugiere incorporar en el debate institucional el fortalecimiento de la potestad sancionadora del SERNAC, junto con la optimización del despliegue territorial, priorizando aquellas zonas con menor acceso a capacitación y defensa legal. Asimismo, se propone implementar estrategias de difusión dirigidas a estudiantes de enseñanza media. Finalmente, se extiende un especial reconocimiento a la Directora Regional por su cercanía, sencillez y destacada vocación de servicio público durante su gestión.

Respuesta N°5:

Fortalecer las iniciativas de educación financiera, dada su relevancia estratégica junto con la implementación de protocolos más efectivos para la resolución de casos de fraude en instituciones financieras, con foco particular en Banco Estado. Adicionalmente, se destaca y valora el liderazgo de la actual Directora Regional del SERNAC, reconociendo su gestión diligente, cercana y humana.

Respuesta N°6:

Como desafío, se propone la elaboración de cápsulas audiovisuales de difusión que expliquen los procesos legales de consulta y los mecanismos de denuncia ante reclamos de consumo.

Utilizar plataformas de alto alcance como redes sociales (Facebook, Tik tok e Instagram) para facilitar el acceso a la información a segmentos de la población con mayores barreras comunicacionales. Finalmente, extiende sus felicitaciones a todo el equipo regional por su valioso trabajo.

Respuesta N°7:

Se destaca que el incremento de las facultades fiscalizadoras resultaría fundamental para potenciar la eficacia de la labor institucional. En este sentido, se resalta la relevancia de la coordinación interinstitucional como un eje que otorga un sentido profundo a la función pública, proponiendo específicamente el establecimiento de convenios de integración de sistemas informáticos entre la SEC y el SERNAC para optimizar el intercambio de información y la protección de los consumidores.

Respuesta N°8:

Se propone fortalecer las campañas de difusión con un enfoque preventivo y especializado en mercados de alto impacto, tales como el sector bancario y el

retail. Para ello, se sugiere la utilización de canales digitales y redes sociales como plataformas estratégicas de alcance masivo, permitiendo una comunicación más directa y eficiente con la ciudadanía.

Respuesta N°9:

Se identifica la transformación tecnológica en las gestiones comerciales y el comercio electrónico como uno de los desafíos más críticos. Resulta imperativo robustecer las herramientas de orientación y protección al consumidor en entornos digitales para garantizar transacciones seguras y transparentes.

Respuesta N°10:

Se señala como un desafío regional prioritario la brecha de acceso a internet en sectores rurales, lo cual limita la interacción ciudadana y el ejercicio de derechos. Al respecto, se plantea que la optimización de la presencia institucional en redes sociales no solo potenciaría la difusión, sino que funcionaría como un canal bidireccional para conocer en tiempo real las problemáticas ciudadanas y facilitar la gestión de alertas o denuncias.

En síntesis, las respuestas recibidas, críticas y observaciones recabadas durante esta jornada constituyen un insumo estratégico de alto valor para la gestión regional. Este ejercicio de escucha activa no solo permite identificar brechas críticas en el ejercicio de los derechos de las y los consumidores, sino que también orienta la planificación de las futuras acciones institucionales, reafirmando el compromiso del Servicio con una gestión participativa, cercana y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía en la Región del Biobío.

2. Evaluación final

La Cuenta Pública Participativa 2026 de la Región del Biobío se consolidó como un hito de alta efectividad institucional, logrando una convocatoria exitosa que destacó por su representatividad y diversidad de actores. Es importante resaltar que la propuesta técnica presentada fue previamente validada por el Consejo Consultivo Regional en sesión extraordinaria (Acta Nº 4) el 20 de julio de 2026, realizada en las dependencias de la Dirección Regional del SERNAC. Esta instancia contó con la participación activa de sus consejeros, asegurando la pertinencia y calidad de la información entregada.

Junto con lo anterior, señalar que la participación activa de diversos actores de la academia, organizaciones de la sociedad civil, servicios públicos y agrupaciones de personas con discapacidad, garantizó un diálogo inclusivo que permitió abordar en profundidad los desafíos de consumo de nuestra región.

Más allá del estricto cumplimiento de los estándares de transparencia, esta actividad reafirma el compromiso del SERNAC con el fortalecimiento del vínculo directo con la comunidad. La valoración positiva expresada por las y los asistentes respecto al carácter inclusivo y dinámico del encuentro ratifica la idoneidad de la metodología implementada, la cual facilitó un diálogo transversal y constructivo. En definitiva, estos resultados sientan las bases para una gestión 2026 alineada con las necesidades reales de las personas consumidoras, consolidando la participación ciudadana como un pilar fundamental de nuestra labor institucional.

3. Observaciones.

Valorando el gran éxito de la convocatoria alcanzada en la Cuenta Pública Participativa y con la finalidad de potenciar este alcance que permita asegurar un desarrollo óptimo en futuras actividades, se identifica una oportunidad estratégica para fortalecer nuestros recursos operativos internos.

Actualmente, la Dirección Regional mantiene una dependencia crítica de terceros para la disposición de espacios físicos adecuados y sistemas de amplificación, lo cual condiciona la autonomía logística de estos encuentros.

Fotografías de la actividad



Directora Regional de SERNAC presentando la CPP y a su lado Intérprete de Lengua de Señas.



Intérprete de flauta en la apertura de la CPP.



Foto general de asistentes a la CPP.



Foto Directora Regional de SERNAC junto al SEREMI de Economía CPP.



Foto Directora Regional de SERNAC con Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores de la Región del Biobío (ARCAM).

Concepción, 12 de agosto de 2026.