

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

23 de Julio

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional de Los Ríos

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



¿Por qué estamos reunidos hoy?

SERNAC

El SERNAC es la institución pública del Estado de Chile encargada de proteger, educar e informar a los consumidores.

Misión

Proteger a las y los consumidores frente a conductas de mercado que afecten sus derechos.

Visión

Equipo humano comprometido que trabaja para ser cada día una institución inclusiva, cercana y con despliegue e impacto en todos los rincones del territorio nacional.



El Rol del SERNAC

El **SERNAC** es el organismo público encargado de velar por que empresas y consumidores interactúen en un mercado justo, transparente y basado en la confianza.



Informar



Educar



Proteger



Fiscalizar



Procesos Colectivos



Gestionar Reclamos

EQUIPO REGIONAL SERNAC DE LOS RÍOS



**Estefanía
Bustos**



**Sandra
García**



**Tatiana
Castillo**



**Natalia
Santana**



**Carla
Araya**



**Lynda
Badilla**



**Karin
Tramolao**

GESTIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

Educación

Área	N° De Talleres/ Charlas	N° Beneficiarios/as
Educación financiera	22	881
Promoción de derechos del consumidor	10	281
Consumo Sostenible	4	53
MEI Género	2	77
Total	38	1292



Actividades Destacadas

Se destacan actividades educativas en las comunas de **Valdivia, La Unión, Los Lagos, Mariquina y Panguipulli.**

Públicos Priorizados (2025)

Estudiantes de enseñanza básica y media, mujeres y personas mayores.

GESTIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

Control de mercados

- 🕒 **61** fiscalizaciones.
- 🕒 **18** alertas regionales.
- 🕒 **3** negociaciones desformalizadas favorables.
- 🕒 **1** mesa de seguridad de productos

Se destacan las fiscalizaciones a malls chinos durante el 2025.



GESTIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS



Juicios

- 🕒 **49 Juicios de Interés General (JIG) iniciados;**
- 🕒 **Cerrando 40 en el período, 31 con resultados favorables.**
- 🕒 **\$97.272.470 en indemnizaciones para 32 beneficiarios y 2.936 UTM en multas.**

GESTIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

Gestión Reclamos



🕒 Se respondieron **1.003 consultas.**

🕒 Se gestionó **1.305 reclamos.**



GESTIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

Participación Ciudadana

- ✔ 5 Consejos Consultivos
- ✔ 1 Consulta Ciudadana
- ✔ 1 Cuenta Pública
- ✔ 1 Conversatorio



Fondo Concursable

- ✔ \$93.332.811 mediante **Fondos Concursables**.
- ✔ 5 **proyectos** de asociaciones de consumidores.



FOCOS DE ACCIÓN 2026 DIRECCIÓN REGIONAL

- ✔ **Aumento de cobertura regional** en las actividades de educación, con **enfoque en jóvenes estudiantes de CFT e IP.**
- ✔ **Aumento de los monitoreos de publicación de precios a comercio local y turismo.**
- ✔ **Acción coordinada** con las **Plataformas Municipales**, con la finalidad de **mejorar la experiencia del usuario.**

DESAFÍOS DE GESTIÓN SERNAC 2027 - 2030



- Supervigilancia y fiscalización proactiva.
- Soluciones colaborativas (negociaciones, PVC) con foco en la prevención de las conductas.
- Planes de cumplimiento (actualización de la circular interpretativa).

 Despliegue de acciones con enfoque en su efectividad e impacto



FORTALECIMIENTO DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- Instancias de relacionamiento nacional.
- Presidencia del FIAGC y participación en diversas instancias internacionales.



Aumentar la eficiencia de los procesos internos y la satisfacción de los consumidores que acuden al Sernac.

CANALES DE ATENCIÓN SERNAC



Call Center

800 700 100

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



Presencial

Oficinas de atención
presencial en todas
las capitales
regionales del país.



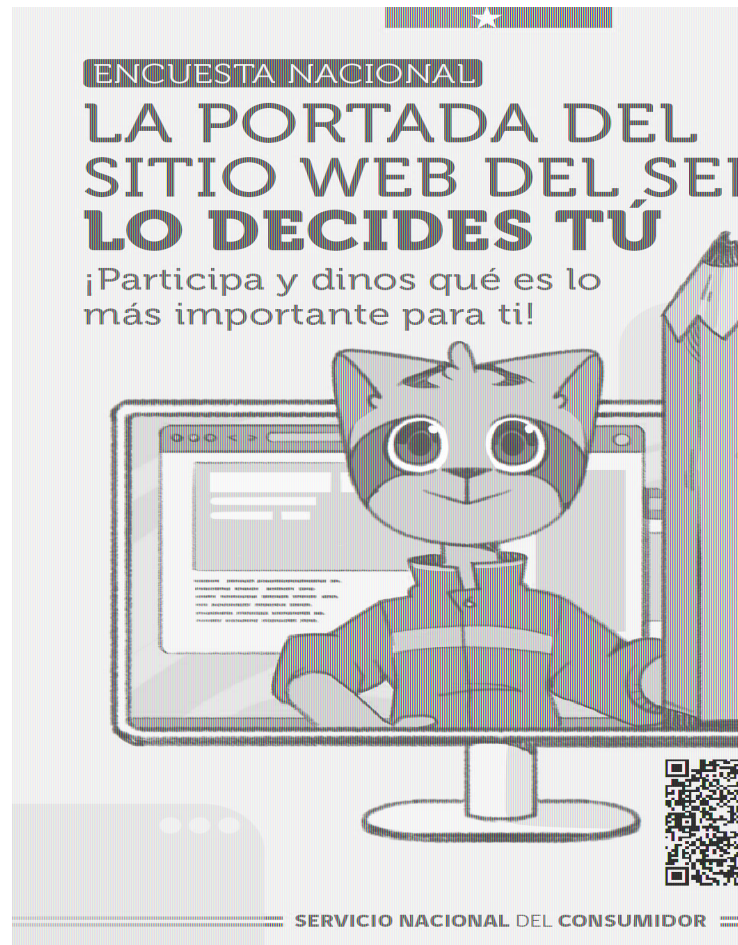
Digital

Portal del Consumidor
en
www.sernac.cl

(TeleAtención
disponible)

valdivia@sernac.cl

**AYÚDANOS
A MEJORAR**



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución

Cuenta Pública Participativa Regional Región de Los Ríos

Ciudad	Mariquina		
Lugar	Auditorio de la Ilustre Municipalidad de Mariquina, ubicado en calle Alejo Carrillo		
Fecha	Jueves 23 de julio del 2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Cámara de Comercio Mariquina (1)	Junta de vecinos Somos Newen (6)	Concejales (3)
		Colegio San Luis de Alba (14)	Municipalidad Mariquina (4)
	Agrupación turística de Mariquina (1)	Programa de 4 a 7 (2)	Seremi de Economía (3)
		Asociación de Consumidores de Lanco (ACLA) (1)	SERNAC (5)

Total asistentes	40	Mujeres	28
		Hombres	12
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

TRABAJANDO PARA USTED

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

Carla Valentina Araya Sepúlveda, Coordinadora Regional del Servicio Nacional del Consumidor región de Los Ríos, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2026 del SERNAC, mediante la cual informaremos 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 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!

- Jueves 23 de julio del 2026 a las 12:00 hrs
- Auditorio de la Ilustre Municipalidad de Mariquina, ubicado en calle Alejo Carrillo N°1100
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo valdivia@sernac.cl

Programa de la actividad

HORARIO	ETAPAS DE LA ACTIVIDAD
12:30 - 13:00	Bienvenida y registro de asistentes.
13:00 - 13:15	Introducción y saludos a los asistentes por la coordinadora regional.
13:15 - 13:50	Presentación de la cuenta pública por la coordinadora regional.
13:50 - 14:20	Desarrollo actividad Participativa, formulación de preguntas de los asistentes y respuesta de la coordinadora regional.
14:20 - 14:30	Cierre de la actividad y Coffee Break.

La Cuenta Pública Participativa expone la gestión realizada de la Dirección Regional de Los Ríos, durante el periodo 2025, se desarrolló en la localidad de Mariquina, el día 23 de julio Auditorio de la Ilustre Municipalidad de Mariquina, ubicado en calle Alejo Carrillo. Si bien la hora programada para la Cuenta Pública era las 12:00 hrs, finalmente comenzó cerca de las 12:30 hrs. debido a la espera de la autoridad local.

La Cuenta Pública Participativa se realizó en tres grandes etapas:

- Inicio con el saludo del Alcalde de la comuna de Mariquina, el señor Guillermo Rolando Mitre Gatica.
- Saludo del SEREMI de Economía, Fomento y Turismo, el señor Rafael Foradori Peralta.
- Presentación resumen de las gestiones realizadas por Sernac 2025, por la Coordinadora Regional, Carla Araya Sepúlveda.
- Espacio de diálogo por parte de los invitados, en donde se realizaron consultas abiertas por parte de los asistentes y respondidas por la Coordinadora Regional.

Posterior a los saludos de las autoridades. La coordinadora regional Carla Araya, saluda a todos los presentes y hace un llamado a participar en forma activa de la Cuenta Pública 2025.

Srta. Carla Araya Sepúlveda, presentó los datos regionales de las gestiones realizadas en el periodo correspondiente al 2025.

- **Educación:** En materia educacional, el Servicio realizó 38 talleres dirigidos a la ciudadanía, obteniendo una participación de 1.292 personas.
- **Control de Mercados:** Durante el 2025 se realizaron 61 fiscalizaciones, 18 alertas regionales, 3 negociaciones desformalizadas favorables y 1 mesa de seguridad de productos.
- **Juicios:** 49 Juicios de Interés General (JIG) iniciados, Cerrando 40 en el período, 31 con resultados favorables. \$97.272.470 en indemnizaciones para 32 beneficiarios y 2.936 UTM en multas.
- **Gestión de Reclamos:** En la Región de Los Ríos durante el 2025, se respondieron 1.003 consultas y se gestionaron 1.305 reclamos.
- **Fortalecimiento de la Participación Ciudadana:** 5 Consejos Consultivos, 1 Consulta Ciudadana, 1 Cuenta Pública y 1 Conversatorio.
- **Fondo Concursable:** \$93.332.811 mediante Fondos Concursables y 5 proyectos de asociaciones de consumidores.
- **Desafíos de gestión Sernac 2027 - 2030:** Prevención y Detección temprana de abusos y malas prácticas, Fortalecimiento de la coordinación institucional.

Por último, se identifican 3 grandes focos a trabajar en la Dirección Regional de Los Ríos. El aumentar la cobertura regional en las actividades de educación, con enfoque en jóvenes estudiantes de CFT e IP. Segundo, aumentar los monitoreos de publicación de precios a comercio local y turismo y finalmente acción coordinada con las plataformas municipales, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario.

1.1 Resultados del trabajo

En general, se puede indicar que los comentarios realizados a la Cuenta Pública Participativa 2025, fueron positivos por parte de los asistentes. Se señala que la metodología que se usó fue pedagógica, debido a que el grupo convocado, fue mayormente escolares.

Se destaca en esta Cuenta Pública, los comentarios de agradecimiento por parte de la autoridad comunal. Indicando lo positivo de descentralizar estas actividades.

Por otro lado, a lo que corresponde a la línea ciudadana, las personas participantes señalaron que es una excelente oportunidad para reforzar lo que hace Sernac, y sobre todo reforzar la mirada regional.

2. Evaluación final

En base a lo anteriormente señalado, se señala que la Cuenta Pública Participativa, tuvo buena convocatoria y el nivel de participación de los asistentes fue alto. Se destaca la alta participación del Seremi de Economía, Alcalde de la Comuna de Mariquina, la sociedad civil organizada y escolares del colegio San Luis de Alba de Mariquina.

Finalmente, se agenda actividad educativa presencial con el colegio San Luis de Alba.

3. **Observaciones.**

La Coordinadora regional, agradece la asistencia y participación en la Cuenta Pública Participativa, de los servicios públicos, asociaciones y público en general.

Para la realización de esta Cuenta Pública no se presentaron inconvenientes.

Fotografías



Valdivia 18 de agosto