

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

31 de Julio de 2026

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

El Servicio

Sernac es un Servicio del Estado, descentralizado, presente en las 16 Capitales Regionales.

Nuestra Misión

La Misión de Sernac es Informar, Educar y Proteger a las Personas Consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, vigilando y fiscalizando los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de Consumo.



Presencia Regional y Convenios de Interoperabilidad

**Atención de
Público
Presencial**

4

Provincias

Punta Arenas

- Oficina SERNAC
- IPS
- SERNATUR

Puerto Natales

- DPR Última Esperanza
- IPS
- SERNATUR

Porvenir

- Biblioteca Municipal
- IPS

Puerto Williams

- IPS

Laguna Blanca

- Il. Municipalidad

San Gregorio

- Il. Municipalidad



Despliegue Territorial

Puerto Williams

Provincia Antártica

Conectividad y control:

Monitoreo de información veraz y oportuna en transporte marítimo y precios de supermercados.

Gestión y capacitación:

Acceso a productos de gestión menstrual y capacitación IPS ChileAtiende.

Comunidad:

Encuentros ciudadanos y Mesa Técnica con Delegación, Alcaldía y Armada.

Puerto Natales

Prov. de Última Esperanza

Gestión Municipal:

Pasantías en plataformas municipales y Delegación.

Fiscalización:

Monitoreo nocturno en locales gastronómicos; fiscalización de jugueterías y proveedores de turismo.

Coordinación:

Reuniones con Alcaldía y Delegación, difusión en radios locales.

Otras Comunas

Despliegues

• San Gregorio:

Plaza Ciudadana.

• Río Verde:

Despliegue territorial

• Porvenir:

Pasantías en plataforma municipales.

• Punta Arenas:

Levantamiento de precios y fiscalizaciones.



Despliegue Territorial



Estudiantes y Comunidades

- Esc. Pedro Pablo Lemaitre
- Liceo Cardenal Silva Henríquez
- Escuela Croacia

Discapacidad y N.E.E.

- Centro Cap. Laboral León Humberto Seguel
- Taller Laboral Hermanos del Viento
- Org. REPRODIS y MERAKI

Personas Mayores

- Alianza Senama-Kerrén

Género y Mujeres

- Talleres y charlas de género

Emprendimientos

- Fomento productivo



CIFRAS 2025

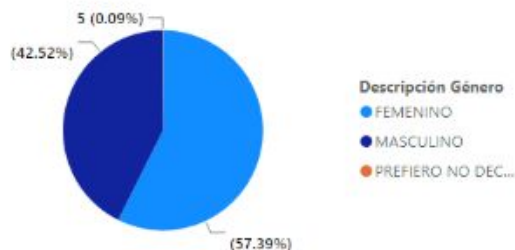
5.571 Reclamos

5.006 el 2024 **+11,3%** Aumento

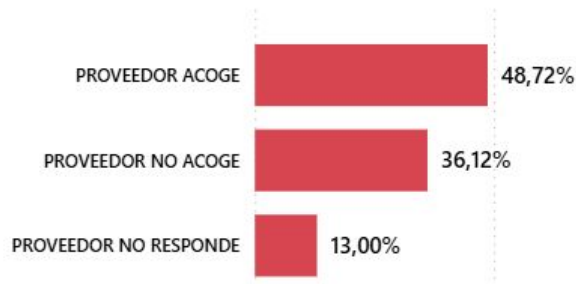
Distribución de Reclamos por Canal y Género

Género Canal	Porcentaje
INGRESO WEB	68,53%
INGRESO PRESENCIAL	18,52%
INGRESO CALL	12,94%
Total	100,00%

Distribución por género



Resultado del Reclamo

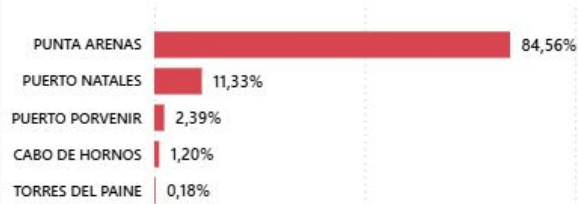


CIFRAS 2025

5.571 Reclamos

5.006 el 2024 **+11,3%** Aumento

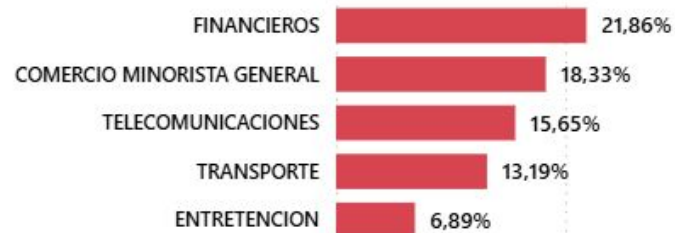
Comunas con mayor volumen de reclamos



Reclamos por nacionalidad



Mercados con mayor volumen de reclamos





CIFRAS 2025

1.984 Consultas

2.262 en 2024



Vía de Ingreso

Call Center
78,78%

Internet
17,49%

Presencial
3,73%

Género

Femenino
53,07%

Masculino
46,93%



Actividades Educativas

58

Talleres Educativos

855

Beneficiarios

Cursos Online

Finanzas Ciudadanas

Educación Financiera Ciudadanía.

Finanzas para Jóvenes

Educación Financiera Jóvenes.

Derechos y Obligaciones

Derechos de los Consumidores y
Obligaciones de las empresas.



Participación Ciudadana

5

Sesiones del Consejo
Consultivo

Cuenta Pública
Participativa

Diálogos

- **Sernac en tu Barrio**

Diálogo Participativo

- **Gestión Menstrual**

Conversatorio y Género



Fiscalización

82

Fiscalizaciones presenciales

Mercados más Fiscalizados

25% Comercio minorista general

16% Supermercados

8% Farmacias-ópticas

7% Turismo (alojamiento-tours)



Juicios de Interés General y Negociaciones Desformalizadas

2

Negociaciones Desformalizadas

Cobro de intereses en tarjetas de crédito e Información veraz y oportuna en el transporte marítimo

6

JIG Cerrados

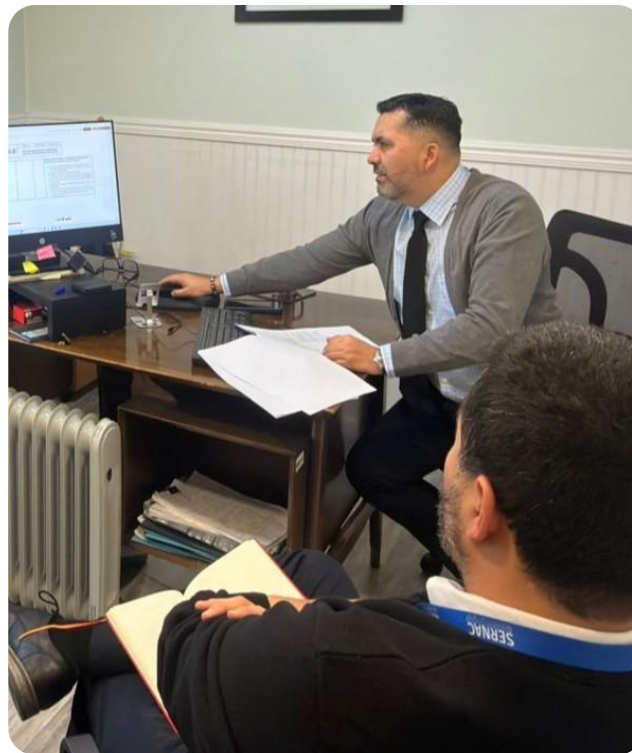
✓ 5 Favorables

• \$1.219.029 indemnizaciones

• 32 UTM multas

47

JIG Iniciados



Gestión de Prensa

Alcance Nacional

145 Comunicados

188 Notas Prensa

Alcance Regional

27 Comunicados

121 Notas Prensa

Columnas Escritas

+20

Columnas Quincenales

Medios

31

Cuñas, Entrevistas
Radiales y TV

MAGALLANES: MONITOREO DE PRECIOS DE PRODUCTOS PARA LA GESTIÓN MENSTRUAL EN PUNTA ARENAS

El despliegue territorial es un trabajo del Servicio fiscalizador junto a la Universidad de Magallanes y los estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

SERNAC, SERNATUR Y SII EN ACCIÓN
MULTITAREA FISCALIZAN MERCADO
DEL TURISMO EN NATALES.

diciembre 30, 2025 en **Turismo**

DIRECTOR SERNAC MAGALLANES DESTACA FISCALIZACIONES, EDUCACIÓN FINANCIERA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BALANCE 2025

Buenos días región.



Canal de WhatsApp

¡Sigue nuestro canal de información y protege tus derechos!

Únete para recibir alertas de seguridad de productos y noticias relevantes del SERNAC directamente en tu teléfono de forma rápida y segura.

- 1. Abre la cámara de tu celular**
- 2. Escanea el código QR que aparece en pantalla**
- 3. Presiona "Seguir" en WhatsApp para suscribirte**



Proyecciones 2026

school

Educación

Despliegue territorial enfocado en capacitación:

42 talleres

601 beneficiarios

gavel

Defensa

Acciones de control y resguardo:

82 fiscalizaciones

21 alertas regionales

30 Juicios de Interés General

support_agent

Atención

Proyección de ingresos y soporte:

53 consultas

888 reclamos proyectados

groups

Comunidad

Vinculación e incidencia local:

5 sesiones Consejo Consultivo

1 Cuenta Pública participativa

2 conversatorios

2 negociaciones

Desafíos y compromisos 2026



Buen Funcionamiento

Contribución al correcto funcionamiento de mercados previniendo problemáticas y protegiendo de forma eficiente al consumidor.



Resolución Temprana

Impulso a la resolución ágil, eficaz y eficiente de conflictos individuales de consumo.



Protección Diversa

Diversificación de estrategias de protección para dar respuesta oportuna a problemáticas emergentes.



Gestión Basada en Evidencia

Consolidación institucional fundamentada en datos, innovación activa y procesos de mejora continua.

**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

**Muchas
gracias**

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Magallanes y
Antártica Chilena

Ciudad	Punta Arenas		
Lugar	Salón Auditorio de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC)		
Fecha	31.07.2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Mall Espacio Urbano Pionero, (1)	JJVV Sueños del Andino, (1)	Slep Magallanes, (2)
		Presidente del Consejo Consultivo Regional de Sernac Magallanes, (1)	Senda, (1)
		Universidad de Magallanes, Umag; (1)	Fiscalía Regional, (1)

	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Hogar de Cristo, (1)	Sercotec, (2)
			Superintendencia de Salud, (1)
			Superintendencia de Electricidad y Combustibles, (1)
			Oficina de Integración Comunitaria de Carabineros de Chile, (2)
			Ejército de Chile, (1)
			PDI, (1)
			Seremía de Economía, Fomento y Turismo, (2)
			Consejo para la Transparencia, (1)

Total asistentes	20	Mujeres	09
		Hombres	11
		Otro	0

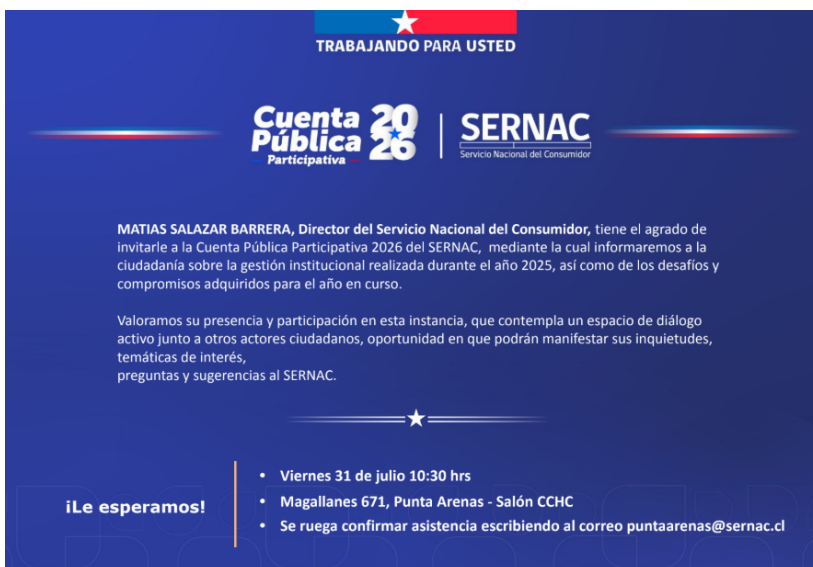
Objetivo General:

Dar a conocer la gestión institucional para la evaluación de la ciudadanía, garantizar estándares de transparencia y probidad, permitir el control ciudadano sobre la administración pública y sus acciones y, recibir las opiniones de la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

- Informar a la Ciudadanía la gestión de Sernac en el año 2025.
- Explicar la gestión y el desempeño de la Dirección Regional.
- Informar las proyecciones, desafíos y compromisos del año 2026
- Conocer las respuestas de las personas a materias que orienten el actuar de la Dirección Regional.

Invitación a la Cuenta Pública:



TRABAJANDO PARA USTED

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

MATÍAS SALAZAR BARRERA, Director del Servicio Nacional del Consumidor, 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!

- Viernes 31 de julio 10:30 hrs
- Magallanes 671, Punta Arenas - Salón CCHC
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo puntaarenas@sernac.cl

1. Desarrollo de la actividad:

Programa de la actividad:

09:45 – 10:10	Bienvenida y Registro de asistentes.
10:10 – 10:15	Introducción y saludo a asistentes por la Gestora Regional, Denisse Pérez Ogden.
10:15 – 11:00	Presentación de la Cuenta Pública, a cargo del Director Regional, Matías Salazar Barrera.
11:00 – 11:05	Desarrollo individual de respuestas a las preguntas planteadas, por los asistentes.
11:05 – 11:10	Foto grupal, palabras de despedida y cierre de la Cuenta Pública.
11:10 - 12:00	Coffe Break y espacio de conversación entre los asistentes.

La metodología utilizada el presente año consistió en la exposición de los resultados del año 2025 por parte del Director Regional de Sernac de Magallanes y Antártica Chilena, Matías Salazar Barrera. La Cuenta Pública se desarrolló de manera presencial en el Salón de la CChC, ubicado en Calle Magallanes 671 de la ciudad de Punta Arenas, escogido considerando la accesibilidad universal del lugar y su ubicación estratégica por locomoción colectiva.

En un tiempo de aproximadamente 45 minutos, se expuso a los asistentes los hitos, cifras y proyecciones de SERNAC para descentralizar la atención y proteger a los consumidores.

Perfiles de los participantes:

Proveedores: Representados por el Mall Espacio Urbano Pionero, importante centro comercial de Punta Arenas, con presencia de cadenas nacionales del Retail, como Falabella, Ripley, Lider y otros. Se destaca el trabajo colaborativo

facilitando las instalaciones del Mall para el despliegue mensual en terreno de Sernac, acercando la oferta del Servicio a la comunidad.

Sociedad Civil: Incluyó a la presidenta de la JJVV Sueños del Andino, de la carrera de Derecho de la Universidad de Magallanes (UMag), Consejo Consultivo Regional de Sernac (representado por su presidente) y Hogar de Cristo, con quienes se desarrolla trabajo educativo a sus beneficiarios.

Servicios Públicos: Hubo una amplia participación de entidades, entre ellas jefaturas y representantes de Convenios con el Slep de Magallanes, Senda, Fiscalía Regional, Sercotec, las Superintendencias de Salud y de Electricidad y Combustibles, Carabineros, Ejército, PDI, Seremía de Economía y el Consejo para la Transparencia, con quienes, como se detalló, existe trabajo colaborativo en el despliegue de la oferta de Sernac y/o se generará instancias para el mismo fin.

1.1 Resultados del trabajo

Finalizada la exposición del Director Regional, se pidió a la comunidad asistente, responder dos preguntas, que previamente se entregaron al momento de registrar la asistencia. A cada participante se entregó una hoja con ambas preguntas y un lápiz para registrar sus respuestas. Las preguntas y respuestas recibidas son:

Pregunta 1: ¿Qué mercados considera que requieren una mayor vigilancia del Sernac en la Región?

Las respuestas recibidas fueron:

Reforzar principalmente las fiscalizaciones y vigilancia al mercado turístico en general.

Registros de Precios de Zona Franca de algunos locales.

Comercio en Mall Chinos, Transporte y Rent a Car.

Servicios Financieros y aerolíneas debido al alza de precios y poca claridad de información.

Zona Franca y mercado minorista.

Los mercados financieros y casas comerciales en sus aperturas de Cuentas Corrientes y sus cobros excesivos.

Transporte Aéreo.

Mercado de aerolíneas, calidad de servicio y precio considerando que estamos en una Región extrema que nos obliga a utilizar ese medio de transporte para salir a otras Regiones.

Retail y Zona Franca.

Farmacias por lo sensible de la salud. Retail sobre todo por las compras online y despachos.

Mercados relacionados a adultos mayores, son más vulnerables.

Tasas de interés del mercado financiero.

Servicios básicos de consumo (Agua, luz y gas). Telefonía, internet y ventas a través de plataformas. Supermercados. Turismo y transporte, principalmente en verano.

Malls Chinos.

En muchos negocios o tiendas no tienen sus precios a la vista del cliente.

Pregunta 2: ¿Qué malas prácticas o abusos comerciales considera que deberían ser atendidos prioritariamente por el Sernac en la Región?

Las respuestas recibidas fueron:

Seguimiento a los precios finales de Zona Franca.

Faltan baños públicos en Supermercados Unimarc. Servicio al Cliente en Supermercados.

Abusos comerciales por cobros abusivos de tiendas del Retail en instituciones financieras.

Publicidades engañosas y cobros indebidos.

Exhibición de precios en vitrinas y productos.

Cobros excesivos en Tarjetas.

Calidad de servicio de las aerolíneas en el aeropuerto de Santiago. Sin apoyo a familias de Magallanes cuando hay cancelación de vuelos en Santiago, sobre todo de madrugada.

Claridad en Zona Franca sobre régimen y precios.

Farmacias por lo sensible de la salud. Retail sobre todo por las compras online y despachos.

Tiendas de retail que publican un valor y luego te obligan a pagar un flete por no tener el producto en la Región.

Baja información de intereses reales y costos asociados a los créditos.

Falta de cumplimiento de garantías por parte de proveedores en la zona.

Discrepancias de marcas y calidad de los productos, respecto de falsificaciones de estos.

Sobreprecio por despacho a la Región, Falabella cobra por separado el despacho.

2. Evaluación final

El desarrollo de la Cuenta Pública y nivel de participación de los asistentes se evalúa positivamente.

La asistencia a la Cuenta Pública Participativa, realizada el 31 de julio de 2026 en Punta Arenas, específicamente en el Salón Auditorio de la Cámara Chilena de la Construcción convocó a 20 personas, compuestas por 11 hombres y 9 mujeres.

Las respuestas de los asistentes a las preguntas planteadas pueden resumirse en:

1. Mercados que requieren mayor vigilancia:

Transporte y Turismo: Se destaca la necesidad de fiscalizar aerolíneas (debido a precios, calidad de servicio y la alta dependencia de este medio en la Región) y servicios de transporte y turismo en general.

Retail y Comercio: Los asistentes solicitan mayor control en el comercio minorista, "Malls Chinos", tiendas de retail y específicamente en la Zona Franca (transparencia de precios).

Servicios Financieros: Preocupación por los costos de apertura de cuentas corrientes, tasas de interés y falta de claridad en la información financiera.

Otros: Se menciona la necesidad de vigilar servicios básicos (agua, luz, gas), farmacias, supermercados y asegurar que los precios estén siempre a la vista del cliente.

2. Malas prácticas y abusos comerciales prioritarios:

Cobros y Precios: Se reportan cobros excesivos, falta de transparencia en los precios finales (especialmente en Zona Franca, costos de despacho a la Región) y publicidad engañosa.

Servicios Financieros y Retail: Quejas recurrentes sobre cobros abusivos en tarjetas y falta de información clara sobre costos de créditos e intereses.

Servicios y Atención al cliente: Se señala la falta de cumplimiento de garantías, deficiencias en la calidad de atención al cliente (como en supermercados), problemas con la exhibición de precios y falta de apoyo al consumidor ante cancelaciones de vuelos.

3. Observaciones.

No se distinguen observaciones a reportar.

Imágen de la actividad:



Punta Arenas, 11 de agosto de 2026.