

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

9 de Julio 2026

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional
Tarapacá

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RECLAMOS

- Reclamos Web: **6.559**
- Reclamos Presencial: **1.967**
- Reclamos Call: **1.478**

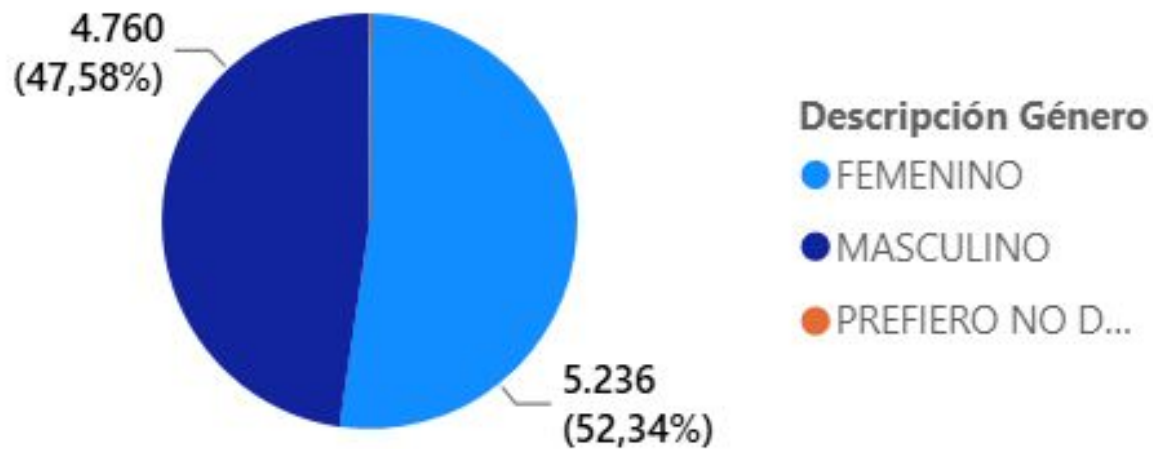
TOTAL RECLAMOS: 10.004

6,5%
Respecto del 2025

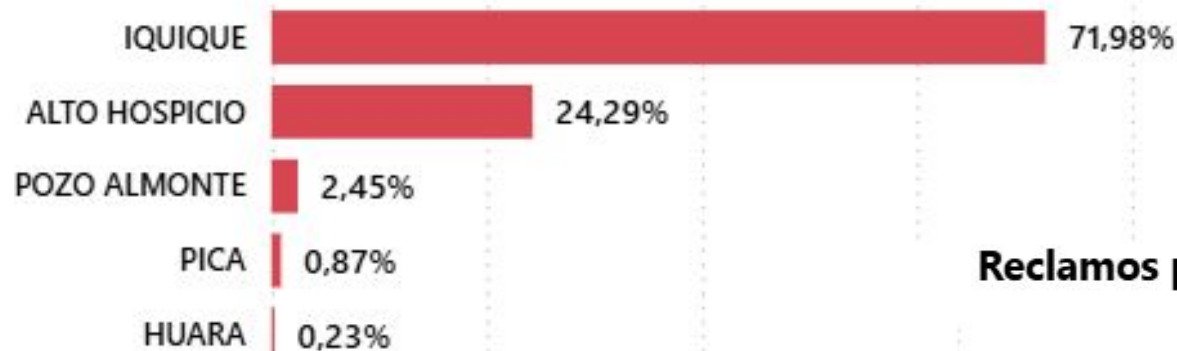




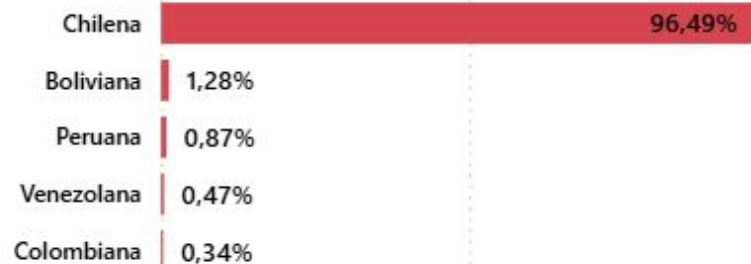
Distribución por género



Comunas con mayor volumen de reclamos

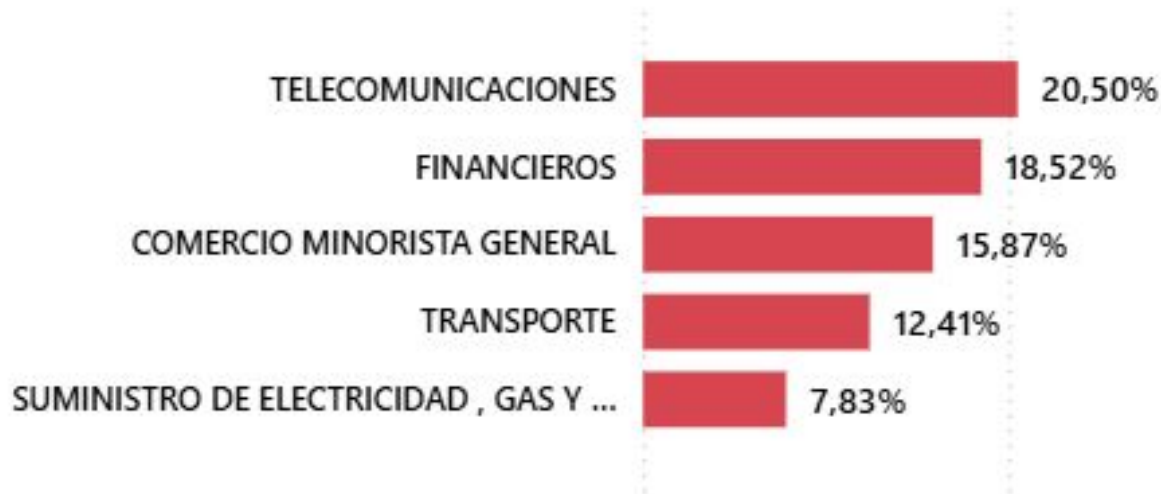


Reclamos por nacionalidad



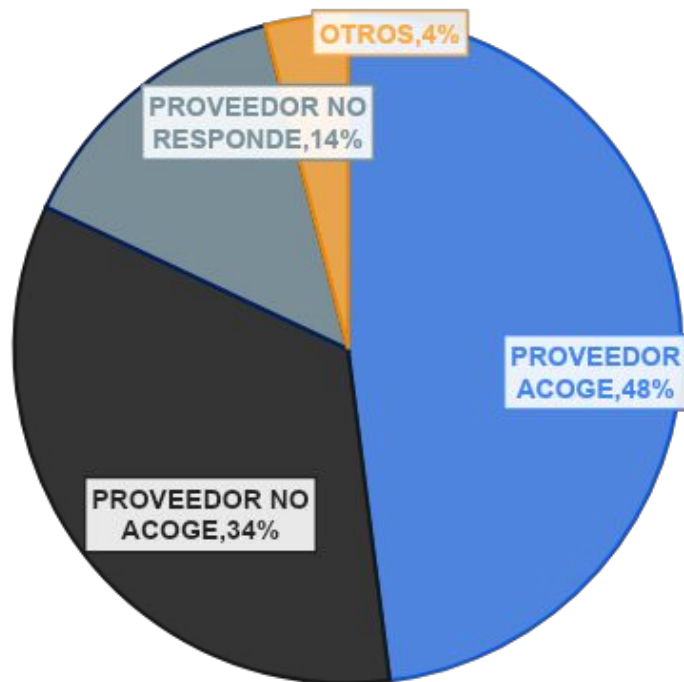


Mercados con mayor volumen de reclamos





TIPOS DE CIERRE RECLAMOS



CONSULTAS



Consultas Presencial: **653**

FISCALIZACIÓN



98 Fiscalizaciones

ALERTAS DE VIGILANCIA



6 Alertas Regionales

EDUCACIÓN



La Dirección Regional de Tarapacá destacó por su sólido enfoque en educación.

- **70 Talleres**
- **1.340 Beneficiarios**

JUICIOS



- Iniciados: **48 Juicios** de interés general
- Cerrados: **14**
- Favorables: **13**
- Indemnizaciones: **\$13.563.197**
- Multas: **271 UTM**

Participación Ciudadana



- Consejos Consultivos: **5**
- Conversatorios: **2**
- Cuenta Pública: **1**

DESAFÍOS 2026

- 1.- Más **fiscalización**.
- 2.- Más **difusión y educación** sobre materias de consumo a grupos hipervulnerables.
- 3.- Más **despliegue territorial**.
- 4.- El **consumidor como centro** de la gestión institucional.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

Los consejeros destacaron la importancia de abordar las necesidades de los adultos mayores de manera integral. Se subrayó que los requerimientos de este grupo trascienden las competencias del servicio, abarcando áreas críticas como salud, transporte y gestión municipal, entre otras. En respuesta, la Dirección Regional reafirmó su compromiso de mantener un trabajo constante con este segmento de la población para promover su bienestar.



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución

Cuenta Pública Participativa Regional Región de Tarapacá

Ciudad	Iquique		
Lugar	Sala reuniones, edificio Sernac Tarapacá, Baquedano 1093		
Fecha	Jueves 09 de julio del 2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta del número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		AGRUVERI (1)	SUPERIR (1)
		J.V Ramón Pérez Opazo (1)	SENAMA (1)
		Ciudadanía en General (10)	UNAP (6)

Total asistentes	20	Mujeres	11
		Hombres	9
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

Como parte de la preparación de la Cuenta Pública Participativa, durante el tercer Consejo Consultivo Regional, realizado en junio de 2026, se presentó a sus integrantes un adelanto de los contenidos que serían abordados durante la jornada. Esto permitió que las y los consejeros conocieran previamente las principales materias que formarían parte de la presentación. Con el fin de dar a conocer sus apreciaciones y agregarlas a la misma presentación.

Posteriormente, la invitación a participar fue enviada mediante correo electrónico, convocando a integrantes del Consejo Consultivo Regional, representantes de servicios públicos y de la sociedad civil, buscando contar con distintas miradas y experiencias durante la actividad.

The graphic is a blue rectangular invitation. At the top, it features the Chilean flag and the text 'TRABAJANDO PARA USTED'. Below this, the event title 'Cuenta Pública Participativa 2026' is displayed in large white font, with the SERNAC logo to its right. The main body of text, in white, states that Rodrigo Cortés Tapia, Director of SERNAC, invites citizens to the 2026 event to discuss institutional management from 2025. It encourages active participation and dialogue. At the bottom, a vertical line separates the phrase '¡Le esperamos!' from a list of event details: the date (Thursday, July 9th at 11:00 hrs), the location (Baquedano 1093, Iquique), and a request to confirm attendance via email (iquique@sernac.cl).

TRABAJANDO PARA USTED

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

RODRIGO CORTÉS TAPIA, 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!

- JUEVES, 09 de julio a las 11:00 hrs
- Baquedano 1093, Iquique
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo iquique@sernac.cl

Programa de la actividad

HORARIO	ETAPAS DE LA ACTIVIDAD
10:45 - 11:10	Bienvenida y registro de asistentes
11:10 - 11:15	Introducción y saludos a los asistentes por el Director Regional
11:15 - 11:40	Presentación de la cuenta pública por el Director Regional
11:40 - 12:00	Desarrollo actividad Participativa, formulación de preguntas de los asistentes y respuesta del Director Regional
12:00 - 12:10	Cierre de la actividad y Coffe Break

La Cuenta Pública se realizó el jueves 09 de julio de 2026, a las 11:00 horas, en el salón de reuniones de la Dirección Regional del SERNAC de Tarapacá, en la ciudad de Iquique. La jornada contó con la asistencia de 20 personas, entre funcionarios y representantes de servicios públicos e integrantes de la sociedad civil.

A medida que fueron llegando, las y los asistentes registraron su participación en la lista de asistencia y recibieron folletería institucional, además de una encuesta denominada "Mejora Home Institucional".

Una vez reunidos los participantes, el Director Regional, don Rodrigo Cortés Tapia, dio la bienvenida y agradeció la asistencia, dando inicio formalmente a la jornada.

Durante la presentación, el Director Regional realizó un recorrido por los principales resultados de la gestión desarrollada por el SERNAC en la región.

Se dieron a conocer cifras relacionadas con la atención de personas consumidoras, los mercados y proveedores más reclamados y el volumen de reclamos registrados en las comunas de Iquique y Alto Hospicio.

También se abordó el trabajo realizado en materia de juicios de interés general, indemnizaciones y multas a beneficio fiscal. Junto con ello, se destacó la labor del Consejo Consultivo Regional y se agradeció el compromiso y participación que sus integrantes han mantenido con el Servicio.

La exposición continuó con un recuento de las fiscalizaciones realizadas y los mercados que fueron priorizados durante el periodo. Asimismo, se mostraron los talleres educacionales y las distintas actividades de difusión desarrolladas, especialmente aquellas orientadas a acercar información sobre derechos de las personas consumidoras a la comunidad.

Para finalizar esta parte de la jornada, el Director Regional recogió las apreciaciones realizadas por el Consejo Consultivo respecto de la gestión institucional y reafirmó el compromiso de continuar trabajando de manera cercana y coordinada con sus integrantes.

Terminada la presentación, se abrió un espacio para escuchar a las personas presentes. La dinámica fue sencilla y buscó facilitar la conversación: quienes querían intervenir levantaban la mano y el Director Regional les daba la palabra para que pudieran realizar sus preguntas o entregar sus comentarios. Luego de cada intervención, el Director respondía y desarrollaba los temas planteados, generándose un diálogo directo con las y los asistentes.

Una de las primeras inquietudes estuvo relacionada con el fortalecimiento del SERNAC y la posibilidad de contar con mayores herramientas para responder a las necesidades de las personas consumidoras.

Pregunta 1 - ¿Qué puede hacer el SERNAC para incentivar el trabajo legislativo relacionado con el fortalecimiento de las facultades del servicio?

El Director agradece la pregunta y señala que actualmente se encuentra en tramitación un proyecto de ley que busca otorgar mayores facultades al SERNAC. Al respecto, destaca la importancia de avanzar hacia un Servicio más robusto, que cuente con herramientas que permitan reducir las brechas entre consumidores y proveedores y contribuir de manera más efectiva a la búsqueda de soluciones frente a los problemas de consumo.

Asimismo, destaca el papel que cumple la ciudadanía en este proceso, señalando que ejercer los derechos y utilizar herramientas como los reclamos y las alertas ciudadanas permite al Servicio conocer las problemáticas que afectan a las personas y contar con información que contribuye a orientar su labor.

A partir de esta conversación, surgió también la inquietud respecto de las herramientas que actualmente dispone el SERNAC para desarrollar su trabajo y la necesidad de continuar acercándolas a las personas.

Pregunta 2 - ¿Qué herramienta tiene el servicio para llevar a cabo su tarea?

Para responder, el Director recuerda parte de la experiencia que ha tenido el equipo regional en las jornadas de Gobierno en Terreno realizadas en distintas localidades de la región. Comenta que durante estas actividades era frecuente que las personas preguntaran “¿Qué hace el SERNAC?” y “¿Cómo lo hace?”, lo

que daba la oportunidad de explicar de manera cercana la misión del Servicio y las herramientas disponibles.

Entre ellas, menciona los reclamos, las alertas ciudadanas y las consultas, además de los cotizadores de precios, plataformas de información y estadísticas sobre los mercados más reclamados, herramientas que permiten orientar y apoyar a las personas frente a distintas situaciones de consumo.

El Director señala que estas experiencias también han permitido reconocer que todavía existen personas y localidades que no conocen suficientemente al SERNAC o las herramientas que tienen a su disposición. Por esta razón, destaca la importancia de continuar fortaleciendo el trabajo en terreno y la difusión, buscando que más personas conozcan sus derechos y sepan dónde acudir cuando enfrentan un problema de consumo.

La conversación llevó también a reflexionar sobre el papel que pueden cumplir las propias personas y organizaciones que mantienen una relación con el Servicio, especialmente al momento de compartir esta información en sus comunidades.

Pregunta 3 - ¿Qué importancia tienen las personas vinculadas con el servicio en dar a conocer la idea de un Sernac más fortalecido?

El Director Regional señala que la labor del SERNAC se encuentra vinculada con la vida cotidiana de las personas, considerando que todas, en algún momento, somos consumidoras. En este sentido, destaca que quienes conocen o se relacionan con el Servicio también pueden contribuir a difundir sus funciones, herramientas y la importancia de avanzar hacia una institución fortalecida.

Agrega que este proceso también puede enriquecerse con la experiencia de otros países, conociendo las facultades de sus organismos de protección al consumidor y los efectos que estas han tenido tanto para consumidores como para proveedores. Estas experiencias pueden entregar antecedentes útiles para ampliar la mirada respecto de los desafíos que enfrenta el Servicio.

Finalmente, destaca que fortalecer y dar a conocer la labor del SERNAC no depende únicamente de la institución, sino que también requiere de una ciudadanía informada y participativa, capaz de conocer, ejercer y difundir sus derechos.

Además de las preguntas, las y los participantes realizaron comentarios en los que valoraron la cercanía de la Dirección Regional y el trabajo conjunto que se ha mantenido con organizaciones de la sociedad civil y otros servicios públicos.

Luego de las intervenciones, y al no existir nuevas preguntas o inquietudes, se dio por finalizado el espacio participativo.

1.1 Resultados del trabajo

La instancia participativa permitió conocer de manera directa las opiniones e inquietudes de las personas asistentes, identificando algunos temas relevantes para el trabajo que desarrolla el SERNAC en la región.

Uno de los principales temas fue la necesidad de contar con un SERNAC más fortalecido y con mayores herramientas para proteger a las personas consumidoras. En este contexto, se destacó también la importancia de los reclamos, las alertas ciudadanas y la participación de las personas, ya que

permiten conocer las problemáticas que se presentan en materia de consumo y orientar el trabajo del Servicio.

Otro aspecto que surgió fue la necesidad de seguir acercando el SERNAC a las distintas localidades de la región, considerando que todavía existen personas que desconocen sus funciones o las herramientas disponibles cuando enfrentan un problema de consumo. Esto plantea el desafío de continuar fortaleciendo el trabajo en terreno y la difusión de los derechos de las personas consumidoras.

Asimismo, se valoró el trabajo cercano y colaborativo que mantiene la Dirección Regional con la comunidad. Desde el Consejo Consultivo se destacó la disposición y escucha del equipo regional, mientras que desde SENAMA se valoró especialmente el trabajo conjunto realizado con personas mayores y se manifestó el interés de continuar desarrollando actividades en colaboración con el SERNAC.

En términos generales, la jornada permitió identificar como principales desafíos seguir fortaleciendo la difusión, ampliar la presencia territorial y mantener el trabajo coordinado con organizaciones sociales y servicios públicos. Si bien no se establecieron compromisos formales durante la actividad, las opiniones recogidas entregan orientaciones útiles para continuar fortaleciendo el vínculo del Servicio con la comunidad.

Cierre de la actividad

El Director Regional agradece nuevamente la asistencia, participación y disposición de las personas presentes, destacando el valor de sus preguntas, comentarios y opiniones, los cuales permiten conocer de manera directa las percepciones de la ciudadanía.

Para cerrar la jornada en un ambiente más distendido, invita a las y los asistentes a compartir un pequeño coffee preparado por las y los funcionarios de la Dirección Regional, instancia que permitió finalizar la actividad de manera cercana y compartir con las personas participantes.

2. Evaluación final

La Cuenta Pública Participativa se desarrolló de manera satisfactoria y cumplió con su propósito de informar sobre la gestión realizada por la Dirección Regional de Tarapacá, en un espacio cercano y abierto a la participación.

La dinámica de la jornada permitió que las personas asistentes pudieran plantear sus preguntas y expresar libremente sus opiniones, generando un diálogo directo con el Director Regional. Esto permitió complementar la presentación con la mirada y experiencia de quienes participaron.

En términos generales, la actividad fue una instancia positiva de encuentro con la comunidad, que permitió no sólo dar cuenta del trabajo realizado, sino también escuchar y recoger aportes que pueden ser considerados en futuras acciones del Servicio.

3. Observaciones.

Como principal desafío, se mantiene la necesidad de continuar fortaleciendo la presencia territorial, la difusión de los derechos de las personas consumidoras y los espacios de participación ciudadana.

Fotografías de la actividad





Iquique, 07 / 08 / 2026