

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

29 de julio

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional
de Antofagasta

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras, establecidos en la Ley N° 19.496.

MISIÓN

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; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la equidad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.



VISIÓN

Ser un equipo humano comprometido y entusiasta que trabaja en un marco de experticia técnica y eficacia; líder en la defensa y protección de los derechos de las y los consumidores; que incorpora espacios de escucha activa y participación ciudadana, para ser cada día una institución mucho más inclusiva, cercana y confiable; reconocida, valorada y respetada por su despliegue e impacto en todos los rincones del territorio nacional.

¿QUÉ HACE EL SERNAC?



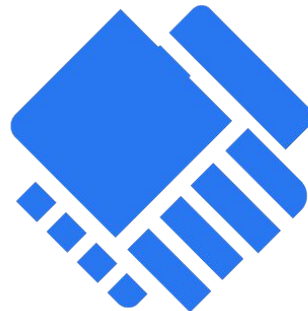
INFORMAR



EDUCAR



PROTEGER



FISCALIZAR



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Mecanismos y Herramientas de Información

Publicación de
estudios

Informes por
mercados

Informes por
productos

Informes por
Regiones

Calculadora de
presupuesto
familiar

Seguridad de
productos

Informes
interactivos

Observatorio de
precios

Principales Herramientas de Protección



Gestión de
reclamos y
consultas

Alertas
Ciudadanas

Fiscalización

Procedimientos
Voluntarios
Colectivos

Juicios
Colectivos

Denuncias del
interés
individual y
colectivo

No Molestar

Me quiero Salir





CIFRAS DESTACADAS



Gestión Regional 2025



ATENCIÓN PRESENCIAL AL CONSUMIDOR NIVEL REGIONAL 2025



3.802
RECLAMOS



1.632
CONSULTAS



431
TELEATENCIÓN



5.434 CASOS EN TOTAL

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR NIVEL REGIONAL 2025



22.485
RECLAMOS



8.385
CONSULTAS



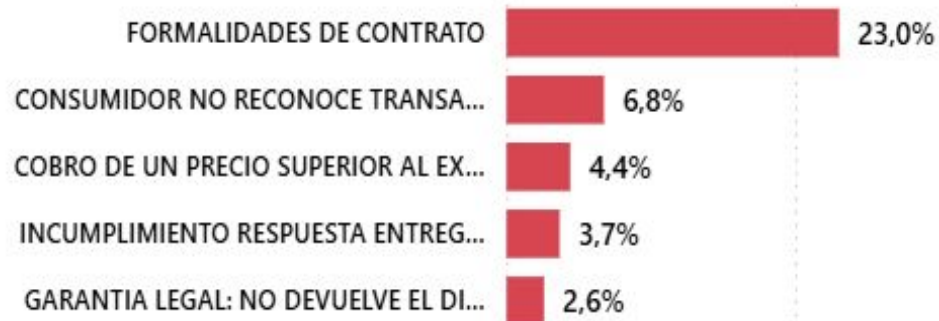
12
ALERTAS
REGIONALES



30.870 CASOS EN TOTAL



Categorías de Motivo Legal más reclamadas



Mercados más reclamados



JUICIOS DE INTERÉS GENERAL NIVEL NACIONAL Y REGIONAL:



- Total de Juicios de Interés General a Nivel Nacional: **1.081**
- Total de Juicios de Interés General a Nivel Regional: **48**
- **(41** cerrados en el periodo, **33** con resultado favorable)
- Monto Total por indemnización (regional): **\$56.552.237 (25 beneficiarios)**
- Monto Total por multas (regional): **974 UTM (\$ 69.786.126 CLP)**





Demanda Colectiva a Aguas Antofagasta por el corte de suministro en el mes de diciembre del 2023 en la capital regional.

Juicio de Interés Colectivo que registró indemnizaciones por \$3.137.511.446 en beneficio de 69.327 personas



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO



Temáticas:

- Ley de Protección al Consumidor
- Derechos y Deberes de los consumidores/as
- Educación Financiera
- Herramientas del SERNAC para la Ciudadanía
- Consumo sostenible
- Eficiencia energética
- Derechos en el Comercio Electrónico



Nº de Talleres: **63**



Número total de participantes en talleres: **1.982**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



5 sesiones del Consejo Consultivo Regional
(abril-julio-agosto-octubre-noviembre)



1 Consulta Ciudadana denominada “**Cómo construir la Educación en Consumo Sostenible**”
(diciembre)



1 Cuenta Pública Participativa (julio)



1 Conversatorio de Consumo llamado “**Salud mental, Educación Financiera y jóvenes**” (agosto)

FISCALIZACIONES



Mercados	Fiscalizaciones	(%)
TURISMO	22	21,6
COMERCIO MINORISTA GENERAL	19	18,6
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	14	13,7
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	12	11,8
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO AL HOGAR	6	5,9
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	5	4,9
TELECOMUNICACIONES	4	3,9
CUIDADO DE MASCOTAS	4	3,9
INMOBILIARIO	3	2,9
TRANSPORTE	3	2,9
ENTRETENCIÓN	3	2,9
CUIDADO PERSONAL	2	2,0
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES	2	2,0
EDUCACIÓN SUPERIOR	1	1,0
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	1	1,0
FINANCIEROS	1	1,0
Total general	102	100,0%



DESAFÍOS INSTITUCIONALES

- Contribuir al buen funcionamiento de los mercados mediante la prevención de problemáticas de consumo y una protección eficiente de los consumidores.
- Impulsar la resolución temprana, eficaz y eficiente de los conflictos de consumo.
- Diversificar las estrategias de protección para responder de manera más efectiva a las problemáticas de consumo.
- Consolidar una gestión institucional basada en evidencia, innovación y mejora continua.





DESAFÍOS REGIONALES

- Fortalecer la presencia territorial y la vinculación ciudadana activa.
- Fomentar la inclusión digital y la accesibilidad en los canales de atención.
- Transitar hacia una gestión enfocada en resultados de alto impacto ciudadano.



PROYECCIÓN/PLANIFICACIÓN 2026 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

Para el año 2026, la proyección de la Dirección Regional de Antofagasta apunta a desplegar los productos del Servicio en el territorio con un sólido enfoque en educación, fiscalización y defensa del consumidor.

- En el ámbito formativo, se proyecta ejecutar 56 talleres que beneficiarían a 1.765 personas.
- En cuanto al control de mercados, se estiman realizar 102 fiscalizaciones y la emisión de 13 alertas regionales.
- La labor jurídica proyecta iniciar 30 Juicios de Interés General (JIG).
- Respecto a la atención usuaria, se proyecta el ingreso de 1.260 consultas y 3.587 reclamos.
- La vinculación comunitaria se consolidaría mediante 5 sesiones del Consejo Consultivo Regional, una Cuenta Pública, 2 Conversatorios de Consumo y 2 negociaciones desformalizadas.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

Como Dirección Regional del SERNAC Antofagasta, **nuestro balance 2025 reafirma que la protección de las personas consumidoras se construye con diálogo, transparencia y una participación ciudadana activa.**

Mirando hacia el 2026, nuestro compromiso es profundizar esta cercanía: seremos una institución presente en cada rincón del territorio, **fortaleciendo la fiscalización y consolidando al Consejo Consultivo como un espacio real de incidencia para la ciudadanía.**

Trabajamos con la convicción de que un SERNAC más cercano y en terreno es la mejor garantía para la defensa de los derechos de todas y todos.



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Antofagasta

Ciudad	Antofagasta		
Lugar	Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor, calle Cosca N° 10145, Población Raúl Silva Henríquez.		
Fecha	29 de julio del 2026		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	CEDUC UCN (1)	Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor (17)	Seremi de Economía, Fomento y Turismo (1)
		Consultorio María Cristina (1)	Servicio Nacional del Adulto Mayor (1)
		Independientes (14)	Superintendencia de Salud (1)
			Tesorería General de la República (2)
			Instituto Nacional de Estadísticas (1)
			Servicio Nacional de Turismo (1)
			Policía de Investigaciones de Chile (1)
			Pasantes de Derecho de la Corporación de Asistencia Judicial (2)

Total asistentes	43	Mujeres	33
		Hombres	10
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

Invitación oficial enviada:




TRABAJANDO PARA USTED

Fernando Sepúlveda Rojas, Director Regional 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.

iLe esperamos!

- Miércoles 29 de julio a las 15:00 hrs.
- Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor, ubicado en calle Cosca N°10145, Población Raúl Silva Henríquez, Antofagasta)
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo: evalenzuela@sernac.cl

Programa de la actividad:

Hora	Actividad
15:00 – 15:20	Acreditación de invitados e invitadas
15:20 – 15:25	Bienvenida a las y los asistentes
15:25 – 15:30	Palabras del Seremi de Economía, Fomento y Turismo, y también del Coordinador del Senama.
15:30 – 16:00	Presentación Cuenta Pública 2026 – Director Regional del Sernac, Fernando Sepúlveda Rojas.
16:00 – 16:30	Diálogo participativo
16:30 – 16:40	Cierre y foto grupal

Se llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa 2026 de la Dirección Regional del SERNAC en las instalaciones del Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor, en Antofagasta, recinto facilitado por SENAMA. La jornada fue encabezada por el Director Regional, don Fernando Sepúlveda Rojas, quien presentó los hitos de la gestión 2025, destacando áreas clave como atención ciudadana, educación para el consumo sostenible, fiscalización, protección y despliegue territorial. Asimismo, se expusieron los desafíos estratégicos para el año 2026, alineados con los objetivos regionales y nacionales. Tras la presentación, se dio paso a un diálogo participativo donde se abordaron las consultas e inquietudes de los asistentes, concluyendo la actividad con un balance positivo y agradecimientos a la comunidad presente.

1.1 Resultados del trabajo

Relacionado con el punto anterior, post finalizada la presentación de la Cuenta Pública Participativa, se inició la metodología participativa, entregando la palabra a las y los asistentes para que entregaran sus comentarios, observaciones, consultas y/o críticas entorno al contenido, lo que será respondido por parte del expositor, el Director Regional del SERNAC Antofagasta.

Las materias tratadas correspondieron a:

- Cobros indebidos por parte de los bancos
- La nueva Ley de Notarías
- Talleres sobre prevención de fraudes que ha realizado el Sernac en el Centro Diurno Referencial
- El nuevo sistema de locomoción pública "Antofagasta Conectado" por el pago con la Tarjeta Bipay.

Ciudadano 1: "Muchas gracias. Mi consulta es sobre los **cobros indebidos por parte de los bancos**. A veces uno no sabe dónde reclamar cuando aparecen cargos que no autorizamos. ¿Qué rol está jugando el SERNAC ahí?"

Director Regional: "Es una preocupación válida. El SERNAC mantiene un monitoreo constante sobre las prácticas bancarias para identificar estos cobros sin respaldo. Los instamos a ingresar sus reclamos formalmente para poder fiscalizar a la institución específica y buscar la restitución de esos fondos si corresponde. Estamos reforzando la vigilancia en esa área."

Ciudadana 2: "He escuchado mucho sobre la **nueva Ley de Notarías**. ¿Cómo nos beneficia esto a nosotros como usuarios?"

Director Regional: "Esta ley busca modernizar y digitalizar trámites que antes eran engorrosos, reduciendo costos y tiempos de espera. Nuestro objetivo es que la transparencia y la facilitación del acceso sean la norma, y estaremos vigilantes para que las notarías cumplan con los nuevos estándares de atención y tarifas que la ciudadanía espera."

Ciudadano 3: "Quería comentar sobre los **talleres de prevención de fraudes** en el Centro Diurno Referencial. Han sido muy útiles, pero necesitamos que lleguen a más barrios."

Director Regional: "Agradezco el comentario. El trabajo en el Centro Diurno es clave, pues buscamos proteger a los grupos más vulnerables ante los ciberdelitos. Tomamos nota de su sugerencia para ampliar la cobertura de estos talleres y llegar a más sectores de la región."

Ciudadana 4: "Sobre el nuevo sistema de locomoción pública, '**Antofagasta Conectado**', tengo dudas con la **Tarjeta Bipay**. ¿Quién responde si falla el sistema de cobro?"

Director Regional: "El transporte es un servicio fundamental y el pago con la tarjeta Bipay debe ser impecable. Estamos coordinando con los responsables del sistema para que las incidencias de cobro sean resueltas con celeridad. Si tienen problemas, denuncien en el SERNAC; el derecho a un transporte eficiente incluye un sistema de pago justo y transparente."

2. **Evaluación final**

En continuidad con años precedentes, la Dirección Regional del SERNAC en Antofagasta realiza un balance altamente positivo respecto al desarrollo, la convocatoria y los resultados obtenidos en la Cuenta Pública Participativa 2026.

La jornada contó con una destacada concurrencia de **41** asistentes externos, quienes enriquecieron el diálogo institucional. El perfil de los participantes abarcó una representativa diversidad de actores de la sociedad civil y el sector público:

Ciudadanía y Sociedad Civil: Usuarios del Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor y del Consultorio María Cristina, asistentes independientes y estudiantes en práctica de la carrera de Derecho.

Sector Público e Instituciones: Representantes de la Seremi de Economía, Fomento y Turismo; Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA); Superintendencia de Salud; Tesorería General de la República; Instituto Nacional de Estadísticas (INE); Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR); Policía de Investigaciones de Chile (PDI); y el CEDUC de la Universidad Católica del Norte; todos acompañados por el equipo de la Dirección Regional del SERNAC.

La Dirección Regional extiende un especial agradecimiento al Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor por la facilitación de sus instalaciones, cuya colaboración fue fundamental para la correcta ejecución del evento.

Es imperativo destacar la activa involucración de las y los asistentes durante la metodología de cierre de la actividad. Las propuestas y comentarios recabados constituyen un insumo estratégico de alto valor, el cual será sistematizado para implementar mejoras sustanciales en los procesos y productos institucionales, fortaleciendo así el compromiso del Servicio con la ciudadanía.

3. **Observaciones.**

Se destaca el valor estratégico de la elección del Centro Diurno Referencial del Adulto Mayor facilitado por el SENAMA como sede para la Cuenta Pública Participativa. Esta decisión fue clave para garantizar una convocatoria efectiva y facilitar la asistencia directa de las y los usuarios del recinto.

-Fotografías de la actividad:



Antofagasta, 21 de agosto del 2026