

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa e Inclusiva Región del Biobío

Ciudad	Concepción		
Lugar	Salón de Honor "Carlos Contreras Maluje", I. Municipalidad de Concepción		
Fecha	23 de julio 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	UDD – Clínica Jurídica (2)	ARCAM (6)	Municipalidad de Concepción (4)
	UCSC -Facultad de Derecho (1)	UCAM JJVV Concepción (2)	Municipalidad de Cabrero (1)
	Colegio Concepción (1)	Entidades Sonoras (10)	Seremi Economía (1)
		Intérprete de Lengua de Señas (1)	INJUV (1)
		UCAM Concepción (1)	Municipalidad de Florida (1)
		Fundación Inclusión Es mi Derecho (1)	Municipalidad de Talcahuano (2)
		Junta de Vecinos "Juan Martínez de Rozas" Concepción (1)	SEREMI de Salud-Seguridad Alimentaria (2)



		Fundación Pon el Hombro (1)	Municipalidad de Penco (1)
		Junta de Vecinos Collao Unidos Concepción (1)	Municipalidad de Lebu (1)
		Cuecas Biobío (1)	Carabineros de Chile (1)
		Club Eterna Juventud Cabrero - Municipalidad de Cabrero (1)	SEC Biobío (1)
		Público en general (2)	Municipalidad de Arauco (1)
			Oficina de Diversidad y No Discriminación de la Municipalidad de Concepción (1)
			SENADIS (1)
			CAJ Biobío (1)
			SERNAC (11)

Total asistentes	63	Mujeres	29
		Hombres	32
		Otro	2



1. Objetivo General:

Dar cuenta de la gestión institucional a la ciudadanía durante el año 2024, informar sobre los resultados y acciones realizadas por el SERNAC, destacando los logros y desafíos enfrentados, así como los ejes que guiarán el actuar de nuestra institución durante el año 2025.

2. Objetivos Específicos:

- Recoger las opiniones e inquietudes de las personas consumidoras que participan en esta cuenta pública.
- Informar a la ciudadanía sobre las decisiones relevantes tomadas por el servicio en relación con nuestra gestión.

3. Desarrollo de la actividad

La Cuenta Pública Participativa del SERNAC, Región del Biobío se llevó a cabo el miércoles 23 de mayo de 2025, entre las 11:00 y las 13:00 horas.

El evento se inició con el proceso de acreditación de los asistentes. Posteriormente, la maestra de ceremonia dio una cálida bienvenida y presentó la actividad. Contamos con la participación de la Srta. Sintia Leyton Aedo, Directora DIDECO, en representación del Alcalde de la I. Municipalidad de Concepción, quien ofreció un saludo. A continuación, el Seremi de Economía, Sr. Javier Sepúlveda Sepúlveda, dio un saludo de bienvenida, destacando la relevante labor que el SERNAC realiza en la región.

Posteriormente, la Directora Regional del Biobío, Angélica Solar Lizama, presentó la Cuenta Pública Participativa, detallando las gestiones realizadas durante el año 2024 y los desafíos para el año 2025.

Para fomentar la participación en la actividad, al inicio se entregó a cada asistente una carpeta que incluía el programa y hojas en blanco. El propósito de estas hojas era que pudieran anotar cualquier consulta durante la exposición.

Al finalizar la actividad, se les invitó a plasmar sus reflexiones sobre tres preguntas sugeridas por el SERNAC, con el objetivo de recoger sus apreciaciones sobre la institución.

- a. ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región? (Desafíos específicos del territorio).



- b. ¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?
- c. ¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?

3.1 Resultados del trabajo

Durante el trabajo grupal, SERNAC planteó tres preguntas fundamentales, y los asistentes compartieron sus puntos de vista al respecto. A continuación, se detalla las principales expresiones de los participantes:

¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en su región? (Desafíos específicos del territorio).

Respuesta 1: Representante Fundación Inclusión es mi derecho

Falta de acceso universal en varias dependencias de los Servicios Públicos. Esta situación impide que muchas personas puedan acceder y utilizar estas instalaciones de manera cómoda y segura.

Agradecería que se tomen medidas para mejorar la accesibilidad en todas las dependencias, asegurando que cumplan con los estándares de diseño universal.

Respuesta 2: Representante Asociación de Sordos

Expresa su preocupación sobre la falta de inclusión en los servicios de atención. Actualmente, no se cuenta con intérpretes de Lengua de Señas, lo cual representa una barrera significativa para la comunicación de la comunidad sorda.

Es fundamental que se implementen soluciones para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades auditivas, puedan acceder a la información y los servicios de manera equitativa.

Respuesta 3: Presidente ARCAM

Manifiesta su preocupación sobre el mercado ambulante y la venta de productos falsificados. Esta actividad no solo expone a los consumidores a posibles robos, sino que también contribuye a la formación de redes ilícitas y, lo que es más grave, plantea serios riesgos para la salud pública debido a la falta de control de calidad de los productos.

Respuesta 4: Dirigente Social de Adultos Mayores

Expresa su preocupación por la aparente falta de fiscalización por parte del SERNAC en diversas áreas que afectan directamente a las personas mayores.



Observa con inquietud situaciones como el trato recibido en el transporte público, la comercialización de productos alimenticios potencialmente dañinos para la salud y la calidad de la comida importada disponible en el país.

Respuesta 5: Presidente UCAM Concepción

Expresa su preocupación por la aparente falta de fiscalización por parte de la SEREMITT Biobío en el servicio de transporte público.

Ha notado un incumplimiento generalizado de la normativa por parte de las empresas, especialmente en lo que respecta a la falta de respeto a la fila preferencial en supermercados, locales, entre otros.

Respuesta 6: Ejecutiva Plataforma Municipal Cabrero

Expresa su preocupación por una problemática reiterada de estafas que involucra a BancoEstado. Ha notado que, a pesar de las denuncias, la entidad no ha proporcionado respuestas ni soluciones efectivas a sus clientes afectados. Además, la entidad bancaria dificulta el trámite para realizar los reclamos por fraudes, junto con existir un desconocimiento de las personas respecto de los plazos para hacerlo.

Respuesta 7: Ejecutiva Plataforma Municipal Talcahuano

Se adhiere a la problemática de consumo en el ámbito financiero, específicamente en relación con estafas que involucran a Banco Estado y CMR Falabella, en transacciones no consentidas.

Señala que persiste la problemática con servicios básicos.

DIRECTORA REGIONAL

En relación a las respuestas 1 y 2:

Lamentablemente, como SERNAC no tenemos injerencia directa en la disposición de espacios inclusivos en los servicios públicos para la atención ciudadana.

No obstante, como servicio, nuestro compromiso es avanzar en la creación de espacios más inclusivos. Un ejemplo de ello es la incorporación de representantes de la Asociación de Sordos al Consejo Consultivo Regional, entre otras organizaciones.

Respecto de la respuesta 3: Respecto al comercio ambulante, señala que SERNAC no cuenta con mayores facultades para intervenir en esta materia.

En relación a respuesta 4:

En relación con la fiscalización en el transporte público o de alimentos que puedan afectar la salud de los consumidores, los servicios competentes son la SEREMITT y la SEREMI de Salud, respectivamente. Cabe señalar que las condiciones laborales y salariales de los trabajadores no son competencia del SERNAC.

La Directora Regional destaca que sí realizamos acciones de fiscalización en conjunto con otros servicios públicos.

Respecto de la respuesta 5:



La Directora Regional sugiere que, para abordar la situación (no respeto de fila preferencial), nos acerquemos al mesón de atención. Allí podremos ingresar formalmente una sugerencia y solicitar hablar con el supervisor encargado.

Es importante que utilicemos los canales institucionales disponibles para transparentar la problemática. Esto asegurará que nuestros derechos sean respetados y que nuestra inquietud sea gestionada de manera adecuada.

Respuesta 6: Respecto de la problemática de fraude que afectan a las personas consumidoras, informa que el SERNAC lanzó "Agenda Antifraudes" para fortalecer la protección de las personas en el mercado financiero.

¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?

Respuesta 1: Representante de Fundación Inclusión es mi derecho

Propone que el SERNAC tenga la facultad de fiscalizar y recorrer las distintas dependencias de los Servicios Públicos. Esto permitiría asegurar el cumplimiento de las normativas de derechos del consumidor y la calidad del servicio en estas instituciones.

Respuesta 2: Representante Asociación de Sordos

Sugiere mejoras en la ley actual sobre discapacidad en nuestro país. Considera que es fundamental que se implementen soluciones para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades auditivas, puedan acceder a una atención equitativa y completa.

Respuesta 3: ARCAM

Sugiere la creación de una ley de delito tributario que permita la aplicación de multas al comercio ambulante.

Respuesta 4: Dirigente Social de Adultos Mayores

Que Sernac tenga mayor participación en problemáticas que afectan a las personas mayores. Es fundamental garantizar un trato digno y respetuoso para este segmento de la población.

En este sentido, le gustaría destacar la necesidad de que se cumplan las normativas de accesibilidad y buen trato en todos los ámbitos. Asimismo, considera crucial que SERNAC refuerce la supervisión sobre los productos alimenticios que podrían ser perjudiciales para la salud de los adultos mayores, y que se realice una fiscalización más rigurosa en la calidad y seguridad de los alimentos importados.



¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?

Respuesta 1: Presidente UCAM Concepción

Sugiere la realización de más talleres y charlas por parte de Sernac, dirigidos tanto a la ciudadanía en general como a las uniones comunales.

Respuesta 2: DIRECTOR REGIONAL SEC

Propone evaluar la posibilidad de suscribir convenios con diversas entidades. Esto podría fortalecer nuestras alianzas y expandir el alcance de nuestros servicios.

Considera fundamental organizar charlas informativas de manera regular. Estas sesiones permitirán educar a los consumidores sobre sus derechos y empoderarlos con conocimientos relevantes.

Sugiere la incorporación de un ranking mensual de las empresas con más reclamos. Este ranking, además de identificar a las empresas con mayores quejas, debería destacar a aquellas que demuestran un alto nivel de cumplimiento y buena voluntad en la resolución de problemas.

Contar con “sello verde” derecho a la seguridad en el consumo, asegurar que estos lugares cumplan con todas las normativas de seguridad para proteger la vida de las personas.

Respuesta 3: Ejecutiva Plataforma Municipal Cabrero.

Sugiere mayor difusión de los derechos en materia de consumo y talleres de educación financiera para la ciudadanía.

Respuesta 4: Ejecutiva Plataforma Municipal Talcahuano.

Sugiere que se coordinen actividades conjuntas entre las instituciones públicas. Gestionar charlas y talleres para que la ciudadanía conozca sobre sus derechos en materia de consumo, ampliando la difusión de estas iniciativas.

DIRECTORA REGIONAL

Señala que como Sernac estamos comprometidos con la entrega de información y capacitación a la comunidad, mediante talleres y charlas informativas para la ciudadanía. Agradeció la disposición de Unión Comunal de Adultos Mayores (UCAM) de Concepción y queda a disposición para coordinar los detalles y fecha de realización.

En relación con los Servicios Básicos, podemos trabajar en conjunto con la SEC, dado que esta última es la entidad técnica en la materia.

Destaca la importancia del trabajo colaborativo, especialmente en lo que respecta a las acciones de fiscalización con los actores que integran la mesa regional de seguridad. Considera que esta forma de trabajo es fundamental para lograr nuestros objetivos.



Asimismo, le parece una excelente iniciativa la creación del ranking de las empresas. Considera que es una herramienta muy útil para fomentar la transparencia y el buen desempeño.

Finalmente, con respecto al "sello verde", indica que esta iniciativa se elevará a nivel central. Esto podría permitirnos incorporar a los supermercados, ampliando así el alcance de esta importante certificación.

Preguntas varias de los asistentes:

La primera consulta se refiere al cambio de medidores de luz sin la autorización del propietario, lo que frecuentemente resulta en un aumento desproporcionado en el consumo facturado. Nos gustaría saber cuál es el procedimiento adecuado a seguir en estos casos.

La segunda pregunta está relacionada con la recepción de mensajes y publicidad engañosa a través del teléfono, lo que podría configurar un fraude electrónico. Agradeceríamos mucho su orientación sobre las acciones que se deben tomar en estas situaciones.

DIRECTORA REGIONAL

En respuesta a la primera consulta, sugiere la revisión del medidor de luz y, si es posible, proceder con su reemplazo.

Respecto de la segunda consulta, señala que el SERNAC podría iniciar acciones legales en estas situaciones. La Ley N° 19.496 establece que la publicidad debe ser veraz y no inducir a error o engaño a los consumidores.

En casos de sospecha o fraude, se recomienda contactar de inmediato al banco para bloquear la tarjeta, cambiar las contraseñas de los servicios afectados y presentar las denuncias pertinentes ante la PDI o el Ministerio Público.

DIRECTOR REGIONAL SEC

El Director de la SEC señaló que, respecto de los medidores de electricidad, ellos ordenaron a la empresa CGE en el año 2024, suspender el cambio de medidores sin la autorización del propietario. Además, se les formularon cargos por este motivo y se instruyó a la empresa a cambiar el medidor solo si este se encuentra fuera del rango normal de funcionamiento.

En caso de que los consumidores tengan alguna situación relacionada con este hecho, pueden ingresar un reclamo en la SEC.



3.2 Evaluación final

En el marco de la Cuenta Pública Institucional como Dirección Regional del Biobío se ha marcado un hito en su ejecución inclusiva. Contamos con un Intérprete de Lengua de Señas, lo que permitió una comunicación efectiva con las personas asistentes con discapacidad auditiva.

Además, hemos destacado la incorporación de la perspectiva de género y diversidad, lo cual está directamente relacionado con nuestro compromiso institucional en la entrega de productos y servicios.

La participación superó nuestras expectativas, logrando un excelente equilibrio entre los servicios públicos y la sociedad civil. Queremos resaltar especialmente la asistencia de organizaciones de personas con discapacidad, Juntas de Vecinos y la participación de consumidores en general.

4. Observaciones.

Destacar el excelente trabajo colaborativo de toda la Dirección Regional. Gracias a la dedicación de cada uno, logramos ofrecer a nuestros invitados un espacio acogedor con mesas de café.

Esta iniciativa fue muy valorada por el Seremi de Economía y por todos los asistentes, lo que demuestra que nuestro esfuerzo conjunto fue fundamental para el éxito de este encuentro.

Es importante señalar que enfrentamos limitaciones significativas de recursos para el desarrollo óptimo de la actividad. Actualmente dependemos de terceros para el espacio físico y la amplificación.

Para ofrecer café a los asistentes, contamos con aportes voluntarios de los funcionarios de la Dirección Regional. Además, fue necesario solicitar recursos a nivel central para costear un Intérprete de Lengua de Señas, ya que no fue posible conseguir uno de manera gratuita.

Por tanto, consideramos esencial que para el **próximo año** se asigne un presupuesto específico para el desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana.

**Concepción, 30 julio
de 2025**

**Angélica Solar Lizama,
Directora Regional Biobío.**



ANEXOS.

Fotografías de la actividad



