

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional, Región Arica y Parinacota

Ciudad	Arica		
Lugar	18 de septiembre 2222 (Auditorio Ricardo Salas - Universidad de Tarapacá, campus Saucache).		
Fecha	23 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Junta de Vecinos Primavera (1)	Seremi de Economía, Fomento y Turismo (1)
		Junta de Vecinos Jallalla (1)	2° Juzgado de Policía Local de Arica (1)
		Agrupación Adultos Mayores "Años Dorados" (1)	3° Juzgado de Policía Local de Arica (1)
		Adulto Mayor (1)	Superintendencia de Servicios Sanitarios (1)
			Seremi de Seguridad Pública (1)
			Policía de Investigaciones de Chile (1)
			Superintendencia de Electricidad y Combustibles (1)
			Servicio Nacional del Consumidor (6)

Total asistentes	17	Mujeres	9
		Hombres	8
		Otro	0



1. **Objetivo General:**

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de Participación Ciudadana establecido en la Ley N°20.500, que busca involucrar a la ciudadanía en procesos de gestión pública en instituciones del Estado y tiene por objeto realizar un balance de la gestión y disponer un espacio de diálogo entre la autoridad política y la sociedad civil.

2. **Objetivos Específicos:**

Informar a las personas sobre el desempeño general de la institución en el año, explicar y justificar las decisiones sobre asuntos relevantes y sensibles de la gestión (planes, programas, actividades), rendición de cuentas que involucra a la sociedad en la evaluación de procesos de gestión pública y recoger opiniones de las personas en la presentación de la cuenta pública participativa.

3. **Desarrollo de la actividad**

La actividad encabezada por la Coordinadora Regional, Daniela Vallejos Vallejos, se desarrolló en el salón Ricardo Salas, ubicado en 18 de septiembre 2222, Campus Saucache de la Universidad de Tarapacá. En esta actividad se destacaron los principales hitos de la gestión regional durante el año 2024 y el actuar y compromisos del Servicio en el año 2025.

En sus primeras palabras el Seremi de Economía, Fomento y Turismo, José Zúñiga, expresó la importancia de la labor que realiza el SERNAC en la región de Arica y Parinacota tanto en su rol de mediador, fiscalizador, como también garante de protección de los derechos de los consumidores, a través de los diferentes mecanismos que actualmente posee.

En este contexto, se informó acerca de las principales acciones y resultados en los énfasis estratégicos de la protección, información, educación, juicios y promoción de la participación ciudadana.

Se pudo apreciar los principales resultados en cuanto a la cobertura, número de reclamos y consultas recibidos, beneficiarios por los talleres y charlas ejecutadas en el 2024.

Debido al tiempo de disponibilidad del salón y al espacio físico en donde se realizó la actividad, no se pudo llevar a cabo mesas de trabajo, sin embargo, se realizaron preguntas a la Coordinadora Regional y también se dispuso de formularios físicos para que los asistentes puedan enviar sus preguntas o consultas de la Cuenta Pública.

El cronograma de la actividad fue:

Hora	Actividad
15:30 a 16:00	Acreditación de invitados e invitadas.
16:00 a 16:05	Palabras del Seremi de Economía, Fomento y Turismo.
16:05 a 16:08	Video de Bienvenida del Director Nacional del Sernac.
16:08 a 17:00	Presentación Cuenta Pública – Coordinadora Regional
17:00 a 17:30	Coffe y preguntas



3.1 **Resultados del trabajo**

Debido al tiempo de disponibilidad del salón y al espacio físico no se pudo realizar mesas de trabajo, pero sí se dio el espacio para que los asistentes pudieran realizar preguntas a la Coordinadora Regional.

4. **Evaluación final**

Con el objetivo de fortalecer lazos y recoger impresiones clave, llevamos a cabo una actividad autogestionada que reunió a los principales actores con los que colaboramos durante el año. Participaron representantes de la sociedad civil y diversas autoridades de servicios públicos, en un ambiente de respeto y escucha activa.

Esta jornada nos permitió recibir una valiosa retroalimentación sobre nuestro funcionamiento, las actividades que realizamos y la atención que brindamos a los consumidores. Los participantes valoraron la instancia y mostraron un gran interés en futuras actividades similares.

La sesión resultó muy provechosa. Nos permitió establecer percepciones claras sobre nuestro servicio y sus atribuciones. Además, los asistentes destacaron que los avances en nuestras nuevas atribuciones demuestran la necesidad de fortalecer de manera más clara y efectiva los derechos de los consumidores.

5. **Observaciones.**

El público asistente este año fue menor que el de la cuenta pública pasada, sin embargo ello se debe a distintos factores, el primero, que la fecha coincidió con otras cuentas públicas de otros servicios y por compromisos, previamente agendados, de algunas autoridades que no pudieron asistir.

Arica, 28 de agosto de 2025

**Patricio Tavalí Pinto
Director Regional
Arica y Parinacota**



ANEXOS.



