# Reporte de Ejecución
# Cuenta Pública Participativa Regional Región del Maule

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Ciudad** | Talca | | |
| **Lugar** | Auditorio Biblioteca Municipal de Talca | | |
| **Fecha** | 25 de julio de 2025 | | |
| **Instituciones y/u Organizaciones Asistentes** | **Prov.** | **Sociedad Civil** | **Servicios Públicos** |
| | | Agrupación "Transgéneras por el cambio". | Servicio Protección Especializada de la Niñez y las Adolescencia. |
| | | Grupo de Adultos Mayores "7 de Abril " | Programa HPV III. |
| | | IP "Santo Tomás" sede Talca. | Ilustre Municipalidad de Hualañé. |
| | | Administradora de Fondos de Pensiones UNO. | Carabineros de Chile |
| | | Personas Naturales. | SENDA |
| | | Obispado de Talca. | Ilustre Municipalidad de Pelarco. |
| | | IP "Iplacex", sede Talca. | Corporación de Asistencia Judicial. |
| | | Universidad "Autónoma" sede Talca. | Ilustre Municipalidad de Longaví. |
| | | Centro Diurno de Adultos Mayores "Envejecimiento Activo" | Ilustre Municipalidad de Villa Alegre. |
| | | | Instituto de Salud Laboral |
| | | | Ilustre Municipalidad de Molina. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Representantes de la Cámara del Senado. |
| | | | Ministerio de Educación. |
| | | | Universidad de Talca. |
| | | | Fondo Nacional de Salud. |
| | | | Ilustre Municipalidad de San Javier. |
| | | | Seremi del Trabajo y Previsión Social. |
| | | | Seremia de la Mujer y Equidad de Género. |
| | | | Hospital Regional de Talca. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Total asistentes** | 45 | **Mujeres** | 30 |
| | | **Hombres** | 15 |
| | | **Otro** | 0 |

1. **Objetivo General:**

Dar a conocer la gestión del año 2024, tanto a nivel nacional como regional del Servicio Nacional del Consumidor, a través de una metodología participativa con presencia de organizaciones de la sociedad civil y autoridades, en la comuna de Talca, el 25 de julio del año 2025.

2. **Objetivos Específicos:**

Entregar información referente a los productos y servicios del SERNAC logrados a nivel nacional durante año 2024.

Dar a conocer información respecto de los logros alcanzados por la Dirección Regional durante el período 2024.

Fomentar la participación de la sociedad civil y autoridades mediante la interacción directa iniciando un diálogo en respuestas a preguntas dirigidas para la actividad.

## 3. Desarrollo de la actividad

El desarrollo de la actividad consta de varias etapas, entre las que se encuentran aquellas que son previas al desarrollo de a la actividad, en primer lugar se realizó una reunión con la contraparte DPC de nivel central, donde quedó en acta los acuerdos tomados para la realización de la CPP año 2025, Luego, se realizaron 2 reuniones anteriores instancias en las que el equipo de la DR del Maule, tomó acuerdos referidos a los posibles espacios físicos donde realizar la CPP, Coordinar las responsabilidades de cada funcionario involucrado, determinar el accionar de la preparación de la presentación y el formato participativo que se llevaría a cabo.

Una vez determinados los puntos anteriores, se gestionó el espacio físico para realizar la cuenta pública, el listado de invitados, separados por autoridades políticas (honorables senadores y diputados), autoridades locales, autoridades de la sociedad civil, invitados especiales y público en general. Para luego, dar inicio al proceso de convocatoria, de acuerdo a los insumos entregados desde nivel central.

En este sentido, luego de coordinaciones se llegó al acuerdo de que el mecanismo se realizaría el día 25 de julio a las 10:30 horas. Respecto de la realización de la actividad se presentó un programa con los espacios definidos de la jornada, el cual se detalla a continuación:

**Programa**
Cuenta Pública Participativa 2025

| Hora | Actividad |
|---|---|
| **10:00 – 10.20** | Acreditación de invitados e invitadas |
| **10.00 – 10.20** | Café de inicio |
| **10:20 – 10:30** | Palabras de Bienvenida |
| **10.30 – 11.20** | Presentación Cuenta Pública 2025 – Director Regional |
| **11.20 – 12.00** | Diálogo participativo |
| **12:00 – 12.30** | Servicio de Catering |

En lo referente a la metodología de trabajo utilizada, en esta ocasión se optó por realizar preguntas guías a los participantes. Con esto, se buscó la participación de los asistentes y la interacción constante. Las preguntas realizadas fueron suministradas desde el nivel central. Se destaca en esta etapa la gran cantidad de interacciones, las cuales apuntaban a mejorar la visualización del servicio ante la comunidad

A continuación, se presenta el programa de actividades realizadas:

| **Mes** | **junio** | | | | | **julio** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Actividades** | **Semana 3** | **Semana 4** | **Semana 1** | **Semana 2** | **Semana 3** | **Semana 4** |
| Reunión de Coordinación interna. | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | |
| Reunión con Encargado de Biblioteca | | | **X** | | **X** | |
| Proceso de convocatoria, construcción de invitaciones, y entrega de las mismas. | | **X** | **X** | **X** | **X** | |
| Coordinaciones de protocolo, libreto, catering, presentación y preguntas. | | | **X** | **X** | **X** | **X** |
| Confirmación de invitados | | | **X** | **X** | **X** | **X** |
| Reunión de últimos ajustes. | | | **X** | **X** | | **X** |

## 3.1 **Resultados del trabajo**

Respecto de los resultados del mecanismo ejecutado, se puede mencionar que destacó la participación de los asistentes, en realizar de manera oportuna y coherente con la actividad, sus dudas respecto al alcance del servicio, además de aportar desde su experiencia usuaria las ocasiones en que han necesitado del SERNAC y las respuestas obtenidas del servicio.

Es necesario destacar también, la armonía del diálogo, manteniendo siempre el foco en las preguntas realizadas y el respeto a los espacios de intervención de cada actor participante. En este sentido, se dio una transversalidad positiva, puesto que los participantes oscilaban en un rango etario amplio, el cual abarcaba desde los 18 años hasta los 70 años en promedio.

La riqueza de la actividad recayó en los asistentes, donde autoridades políticas, del mundo de la academia, estudiantes, organizaciones de la sociedad civil, las disidencias, las ramas de las fuerzas armadas y de orden, invitados especiales y público en general. Quienes lograron comprender que todos somos personas consumidoras, y que el SERNAC está al servicio de los y las ciudadanas.

Dentro de los puntos en común, se trataron temas como el desconocimiento del servicio y su oferta en general. Por otro lado, de las facultades del servicio en pos de la justicia hacia las personas consumidoras.

El logro de la visualización del servicio en la Región, y datos estadísticos que reforzaron los datos anteriormente entregados.

Se analizaron temas como el criterio de los proveedores al momento de recibir reclamos y la importancia de que estos sean respondidos.

A continuación, se presenta la trascripción de las preguntas analizadas en el mecanismo:

**Pregunta N° 1**

**¿Cuáles consideran que fueron los principales hitos de la Dirección Regional del Sernac en el año 2024 en materia de protección de los derechos de los consumidores en la región del Maule?**

| |
|---|
| El tremendo número de fiscalizaciones realizadas y también la perspectiva territorial que el servicio ha encauzado para acercar el derecho del consumo y el rol del servicio en sí a la ciudadanía no tanto en los edificios públicos sino también en terreno , como lo que se apreciaba en las fotos de los gobiernos en terreno de las plazas ciudadanas y acercar a la gente a que pueda preguntar con confianza para que pueda aclarar dudas, que le ahorra en lo práctico un viaje a Talca y horas de tramitación, lo que creo es fundamental para proyectar también la labor de un servicio tan importante en provincia. |
| La cantidad de reclamos ingresados , son números impresionantes para la cantidad de profesionales con los que cuentan. |
| La articulación que se ha logrado con otros servicios públicos creo que de las personas que esperamos mucho del estado, esa forma de articular, esa forma de gestión es la pura y dura definición de la gestión pública, creo que ese es un hito fundamental que desarrollado y muy bien logrado por el Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Maule. |
| El Servicio Nacional del Consumidor de la Región del Maule ha dado un salto de humanidad en la entrega y, salto cualitativo de cómo estamos mirando el territorio, de manera bastante democrática, nosotros tenemos que asumir que, para los usuarios del servicio, sin importar colores políticos, sin importar la comuna, sin importar por donde llegaron tienen el derecho de recibir atención en tiempo y forma. Más allá de una frase baladí, tiene que hacerse carne. Sin un diálogo interinstitucional hacia la ciudadanía somos islas. |

**Pregunta N° 2**

**¿Qué áreas problemáticas del consumo creen que requieren mayor atención o intervención por parte del SERNAC en su región?**

| |
|---|
| El consumo a través de los medios digitales, yo creo que ahí hay un punto importante, por las estafas, por los links maliciosos. Es clave educar a la ciudadanía, es un trabajo de hormiga pero necesario, se debe ajustar los contenidos a cada público objetivo con un lenguaje claro. |
| Dentro del consumo tradicional tenemos un serio problema con la boleta, todos los comercios nos dicen que tienen una garantía extendida que nos hacen pagar y nos hacen responsables del cuidado de la misma , ya que sin ella no hay garantía. En todas partes nos piden el Rut, o sea que tiene un registro, podrían perfectamente recuperarla. Para poder solicitarla hay que ponerse firme e insistir. |
| Por la zona geográfica de la Región, una de las cosas más importantes son los servicios básicos, luz y agua sobre todo en las regiones rurales es muy fácil que se corte, que no presten el servicio. Gente que tiene noria, se corta la luz y también se quedan sin agua, creo que es algo súper prioritario y se da mucho. |

**Pregunta N° 3**

**¿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?**

| |
|---|
| Creo que deberíamos hacer talleres de acercamiento a las organizaciones, a los municipios, a los centros educacionales porque hay muchas localidades que están lejos, por ejemplo, Hualañé que se corta la luz muy seguido, se podría acercar más la oficina para que ellos sepan que existe, que es lo que se puede hacer, educarlos por ejemplo sobre las compras digitales, sobre los tipos de reclamos, que cosas pueden hacer. Sería importante hacer esto en los sectores rurales más que en los urbanos. |
| Un plan promocional súper fuerte con los actores comunitarios, si se hace promoción a nivel digital la vas a apuntar a un público objetivo bastante reducido, jóvenes de los 40 años hacia abajo. |
| Considerando la realidad rural de la región del Maule poder homologar a nivel de ministerio de economía lo que realiza el ministerio del trabajo con los programas de diálogo social que están enfocados a sindicatos, acá poder enfocarlos a uniones comunales, a juntas de vecinos y a organizaciones funcionales con el propósito de poder incentivar que estas mismas puedan postular a fondos en virtud de los cuales los mismos usuarios que son los miembros de estas organizaciones puedan capacitarse en el perfil educativo que el servicio realiza, principalmente en lo que es educación financiera para el público entre 18 a 35 años y promover la alfabetización digital en la población adulto mayor. |
| El país está envejeciendo, a nosotros nos pueden decir por internet o por charlas muchas cosas, pero si no nos queda un flayer o un papelito que yo pueda dejar con un imán en el refrigerador y recordarme que hay un número donde puedo hacer un reclamo la verdad es saldremos de una charla y se nos olvidará . Aunque el estado quiera eliminar el papel de muchas cosas, que es muy lógico por todo el tema ambiental, el adulto mayor sino tiene internet, necesita un papelito con un recordatorio. Por eso creo que es muy importante que existan flayers para que la gente pueda llevarse a su casa y recordar todo lo que se le dijo en una capacitación. |

**Pregunta N° 4**

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

| |
|---|
| Desde las bases de la sociedad que son nuestros niños tienen que existir integraciones de desarrollo del estudio de las economías y como se pueda llevar a un país, donde se deben inventar talleres. Invertir tiempo en educación financiera y crear la necesidad en los niños para que adquieran este conocimiento y entender que es un derecho y que las leyes existen para ser demandadas. Juega un rol importante desde la infancia, pre-kínder o kínder, que pudiéramos vincular como Sernac a los DAEMs o a las Direcciones Provinciales de Educación (DEPROV), a la Seremi de Educación y empezar a instaurar estos talleres que permitan crear la necesidad en los niños, el conocimiento y la demanda de las leyes. |
| En esto lo que puede ayudar mucho son las uniones comunales de juntas de vecinos, como Sernac ustedes ven la cartera completa de reclamos, también sirve mucho las radios comunitarias y radios más pequeñas, que están en los sectores más rurales. Esto no sirve una vez, se debe repetir en varias oportunidades, instrucciones tan simples como dónde poner un reclamo son claves, ya que hay una insistencia en llamar a alguien del ámbito político social para que resuelva sus problemas. Entre que se genera la conversación con estas figuras pasan horas sin ingresar un aviso de los que les está sucediendo a través de canales formales. Las uniones comunales de juntas de vecinos, las administraciones de los APR y las radios comunitarias o las radios menos visitadas, las más rurales pareciera que son un poco más importantes para comunicarse en este sentido |
| Antes de tomar cualquier acción creo que es bastante importante tener un buen diagnóstico, un buen catastro, cuales son las organizaciones de la sociedad civil que puedan estar de forma activa en estas iniciativas de información, de consultas, de participación. Con respecto a ley 20.500 o de los instrumentos que están en el instructivo presidencial que tienen que ver con participación ciudadana, siempre es bueno tener información clara en cuanto a un diagnóstico. |

## 4. Evaluación final

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de participación ciudadana cuyo objetivo es informar a la ciudadanía los principales resultados de la gestión institucional realizada durante el último año, basados en este principio es que la actividad cumplió con su finalidad a cabalidad, esto se demuestra en los presentado a los asistentes, a quienes de los dio a conocer la gestión del servicio tanto a nivel nacional como regional.

La evaluación final de la actividad fue retroalimentada al equipo desde el Director Regional, quién mencionó que la actividad se catalogaba como exitosa y que los principios y lo planificado se había cumplido.
Desde la percepción de los asistentes, demostraron su satisfacción desde el momento de ser convocados a la actividad, además de mencionar que, desde esta experiencia, su horizonte de conocimiento respecto del servicio se veía ampliado.
Muchos de ellos verbalizaron que desconocían el actuar del Sernac a nivel Regional y de la existencia de la presencia en el territorio a través de las Plataformas Municipales, por lo que sugieren una mayor difusión y fomentar el despliegue territorial para lograr llegar a aquellos territorios donde aún se desconoce de esta oferta pública estatal.

Los Mecanismos de Participación son medios prácticos de acercamiento que proporciona la entidad para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho a la participación.

Por lo que, lo establecido en la Ley N° 20.500 entrega la necesaria representatividad y protagonismo a los ciudadanos, lo que da como resultado que esa función de facultad respecto de la función pública, los hace ser participativos, y logran ver al Estado y sus instituciones cada vez más cercanas.

En un breve análisis, referente a la diversidad de invitados y de los habitantes de la Región del Maule, podemos rescatar que, dada su realidad rural, se pudo demostrar que el trabajo comprometido en la cuenta pública participativa anterior se cumplió, esto fue respaldado por lo números de gestiones, acciones en terreno, plataformas activas, total de ingresos y gestión de reclamos, consultas e incluso el ingreso de SONIs fueron una demostración del positivo alcance logrado.
De estas apreciaciones nacen nuevos desafíos para la dirección regional, en responder a los conceptos de Participación y que factores como distancia, edad, género, creencias y visiones particulares, no sean un impedimento para lograr la activa participación de todos, por lo que ya se están barajando ideas para la realización de la cuenta pública participativa que dé cuenta del año 2025.

Para la Dirección Regional del Maule, existe un gran logro en este año en particular, y es el que fueron contemplados en la convocatoria, la gran mayoría de los actores sociales relevantes para el servicio, con los cuales hemos realizado acciones de diversos tipos durante el año 2024, y todos ellos respondieron de manera positiva y agradecieron el apoyo entregado por los funcionarios y por el servicio en los momentos

en que necesitaban de orientaciones y aumentar su conocimiento en temas específicos.

En este punto, es importante recalcar que las áreas de educación y la cantidad de gestiones realizadas por un equipo pequeño, fue lo que llamó la atención de los asistentes, donde hicieron presente que, con un grupo cohesionado, y con metas claras, con orientaciones desde un liderazgo positivo era posible realizar lo propuesto. Por esta, y otras razones esgrimidas en esta apartado, podemos asegurar que la actividad de la cuenta pública, fue un lugar de encuentro, reflexión y análisis que sirve de insumo para mirar el futuro con nuevos desafíos, y continuar por la senda de la mejora continua, donde los protagonistas son los asistentes que cada día logran cohesionar con el servicio en la región.

## 5. **Observaciones.**

Dentro de este punto, es relevante mencionar que el aprendizaje obtenido apunta a mejorar las gestiones de convocatoria, puntualmente el lograr que las autoridades políticas puedan estar presentes en estas gestiones que buscan la participación de todos los actores de la sociedad, en este caso, sólo un senador se excusó, mientras que el resto de los honorables no asistieron, no se excusaron ni enviaron representantes.

Así también, el manejo de los tiempos, aminorando el tiempo de presentación y dar más espacio a la actividad de diálogo e interacción entre los participantes, siendo este espacio el que provee de mayor valor al ser una instancia participativa.
Por otro lado, y esto, es a nivel interno, fue el de mejorar la gestión de catering, puesto que este fue muy bien recibido por los participantes.
El estar atentos a los cambios de protocolos y saludos protocolares, puesto que en el desarrollo de la actividad llegaron autoridades con retraso y fue necesario realizar modificaciones de último momento en este sentido.

Desde la información aportada, es necesario realizar un tipo de introducción con la oferta disponible del servicio, dado que existe un desconocimiento de estos conceptos de parte de los asistentes.

**Talca, 25 julio 2024¿5**

**Andrés Salas Retamal**
**Director Regional**
**Del Maule**

**ANEXOS**.

Registro de la Biblioteca Municipal de Talca:

Formato Invitación:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**Honorable Diputada de la República**
**Sra. XXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, **Sr. Andrés Salas Retamal**, tiene el agrado de invitarle a la **Cuenta Pública Participativa 2025 del SERNAC**, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2024, 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 25 de julio, 10:30 hrs.**
- **Biblioteca Municipal, ubicada en calle 5 oriente N$^{O}$ 1270, Talca**
- **Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo cmira@sernac.cl**

Envío de Agradecimientos a Participantes:

A
Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Director XXXXXXXXXXX
Presente

Muy estimado,

Esperando que usted y todo su equipo se encuentren muy bien, me tomo la libertad de escribir para expresar mi más sincero agradecimiento por su participación en la Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional del Maule del Servicio Nacional del Consumidor.

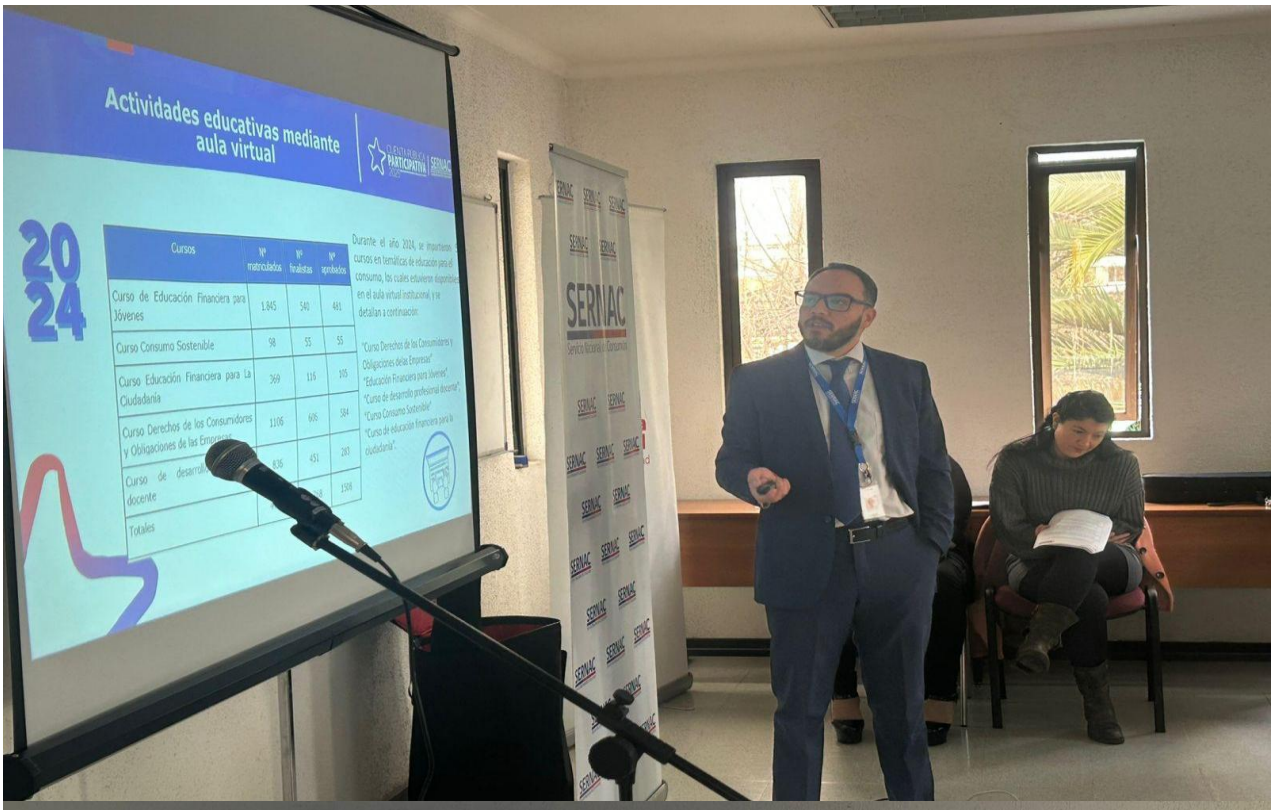
Su presencia y compromiso con los temas abordados durante la jornada representan un valioso aporte al fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia y la promoción de los derechos de las personas consumidoras.

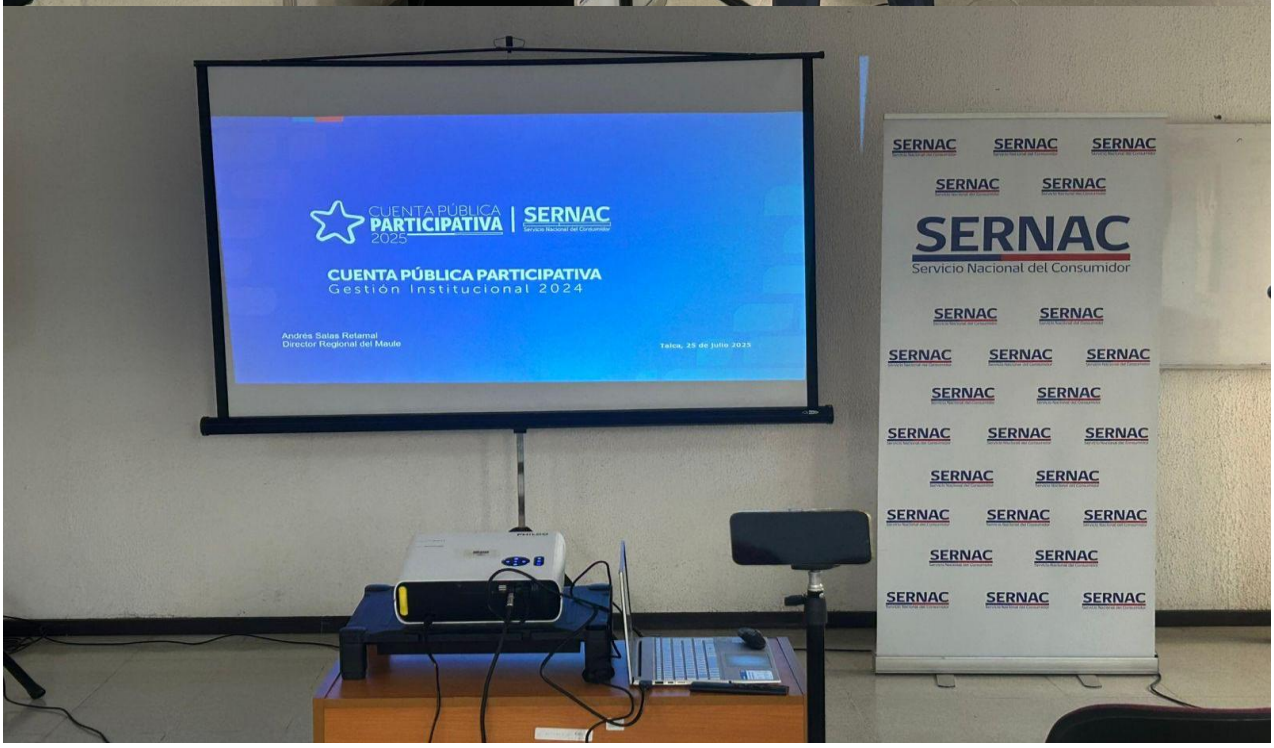
Agradecemos especialmente el interés demostrado en los desafíos y avances presentados. Sus aportes en el diálogo ciudadano, son una opinión muy valiosa para el quehacer de nuestro Servicio, particularmente considerando la sana relación entre esta Dirección Regional y el servicio que usted encabeza.

Esperamos seguir contando con su participación en futuras actividades y espacios de encuentro que promuevan una relación más cercana entre las instituciones y la comunidad.

Un abrazo fraterno,
{|}

Registro Fotográfico de la actividad:


Actividades educativas mediante aula virtual
2024
Cursos
Nº matriculados
Nº finalistas
Nº aprobados
Curso de Educación Financiera para Jóvenes
1.845
540
481
Curso Consumo Sostenible
98
55
55
Curso Educación Financiera para La Ciudadanía
369
116
105
Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas
1106
605
504
Curso de desarrollo docente
835
451
283
Totales
1308
Durante el año 2024, se impartieron cursos en temáticas de educación para el consumo, los cuales estuvieron disponibles en el aula virtual institucional, y se detallan a continuación:
"Curso Derechos de los Consumidores y Obligaciones delas Empresas"
"Educación Financiera para Jóvenes"
"Curso de desarrollo profesional docente"
"Curso Consumo Sostenible"
"Curso de educación financiera para la ciudadanía".
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor


CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA
Gestión Institucional 2024
Andrés Salas Retamal
Director Regional del Maule
Talca, 25 de Julio 2025
SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Dirección Regional del Maule año 2024
Acciones realizadas durante el año 2024 por
la Dirección Regional del Maule
SERNAC

SERNAC