

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región "de La Araucanía"

Ciudad	Padre Las Casas		
Lugar	Sala de Concejo de la Municipalidad de Padre Las Casas		
Fecha	25 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Cámara de Comercio Detallista de Temuco A.G. (CACODET) (1)	Territorio Cachirahue (2)	FOSIS (2)
	Cámara de Comercio de Pitrufrquén (1)	Junta de Vecinos 33 B (2)	INJUV (1)
	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo (1)	Comunidad Mapuche Currihuinca - Huichahue (1)	Municipalidad de Ercilla (2)
	Panadería Polish (1)	Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Padre Las Casas (3)	Municipalidad de Padre Las Casas (1)
		Club Adulto Mayor Francisco Pleiteado (1)	Delegación de San Ramón (Municipalidad de Padre Las Casas) (1)
		Comunidad Mapuche Manuel Coilla (1)	Municipalidad de Loncoche (1)
		Grupo Folclórico de Padre Las Casas (1).	Municipalidad de Traiguén (2)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UKBXXT-642>



		Comunidad José Jineo (1)	Asociación de Municipales Regionales de La Araucanía (AMRA) (1)
		Consejo de Desarrollo Local Padre Las Casas (1)	Municipalidad de Victoria (1)
		Unión Comunal de Adultos Mayores de Padre Las Casas (2)	SERNAC (11)
		Junta de Vecinos Villa Mosert (1)	
		CREPRED Padre Las Casas (2)	
		Agrupación Cultural Cruzada Sur (1)	
		Junta de Vecinos Los Caciques 2 - Sector C (El Progreso 4) (1)	
		Asociación de Personas Mayores (1)	
		Territorio Quecherehue (3)	
		Consejo Comunal de la Discapacidad de Padre Las Casas (1)	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UKBXXT-642>



		COSOC IPS Araucanía (1)	
		Junta de Vecinos Parques del Sur (1)	
		Comunidad Domingo Painevilo 2 (R. Maquehue) (1)	
		Gestor Territorial Padre Las Casas (1)	
		Fiscalía del Consumidor (1)	

Total asistentes	56	Mujeres	38
		Hombres	18
		Otro	0



1. **Objetivo General:**

El objetivo de las cuentas públicas participativas es dar a conocer nuestra gestión institucional 2024 para evaluación, garantizar estándares de transparencia y probidad, generar espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre SERNAC y la sociedad civil y permitir el control ciudadano sobre la administración pública.

2. **Objetivos Específicos:**

- Informar a los invitados sobre la gestión del SERNAC durante el año 2024 y su despliegue de la política pública.
- Entregar orientación sobre qué es el SERNAC, cuál es su función y cómo acceder a él.
- Dar realce a la participación de las organizaciones sociales de Padre Las Casas, y dar a conocer la renovación de Convenio con la Municipalidad de Padre Las Casas, pronto a firmarse, y su servicio para esta comuna.

3. **Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública Participativa del SERNAC de La Araucanía año 2024, se llevó a cabo entre las 11.00 y las 13:00 del viernes 25 de julio del año 2025.

Se inició con las acreditaciones o inscripciones en la lista de asistencia, y luego el saludo y bienvenida a los asistentes, para dar paso a la exposición de la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional de La Araucanía, a cargo de su Directora Regional, Marissa Brieba Winkler.



El programa que se llevó a cabo durante la actividad, fue el siguiente:

Programa
Cuenta Pública Participativa 2025
SERNAC

Hora	Actividad
11:00 – 11.15	Acreditación de invitados e invitadas
11.15 – 11.20	Bienvenida a las y los asistentes
11.20 – 11.25	Palabras del Director de Desarrollo Económico Local (DIDECO) de la Municipalidad de Padre Las Casas, Gabriel Mercado (en representación del Alcalde).
11.25 – 11.35	Presentación de Ballet Folclórico de Padre Las Casas
11.35 – 12.25	Exposición Cuenta Pública 2024 – Director Regional SERNAC de La Araucanía, Arturo Araya
12.25 – 13:00	Diálogo Participativo - Preguntas a la Directora Regional
13:00 - 13:05	Cierre de la Cuenta Pública .
13:05 - 13.35	Coffee

3.1 Resultados del trabajo

Para el desarrollo de la actividad, al finalizar la exposición de la Cuenta Pública, se les indicó a los asistentes 3 preguntas a las que SERNAC le interesaba pudieran responder; y fueron las siguientes:

1.- ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la Región de La Araucanía?

2.- ¿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?

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

Se generó una muy buena participación por parte de los asistentes; y el resultado del Diálogo Participativo que se dio entre los asistentes, se plasma en las opiniones y consultas recabadas y que se indican a continuación:



- Intervención N°1:

La Vicepresidenta COSOC Padre Las Casas, Sonia Curipan Jara (representante de Unión Comunal de Padre Las Casas), consulta si SERNAC tiene que ver con el caso de Aguas Araucanía y los malos olores tanto en lavaplatos como en baños de las casas de las villas.

La Directora Regional de SERNAC, señala que se debe distinguir entre los órganos técnicos competentes y también SERNAC como canal de ingreso de reclamo.

El organismo técnico, que fiscaliza y revisa lo relacionado a la calidad del agua corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Como SERNAC se reciben los reclamos, y si corresponde a una materia que sea de competencia de la SISS como en este caso, los reclamos se derivan. Sin perjuicio de ello, y de acuerdo a los antecedentes, SERNAC podría evaluar el eventual levantamiento de una alerta, o un Procedimiento Voluntario Colectivo por ejemplo, o un juicio colectivo si fuera el caso

- Intervención N°2:

Por otra parte, la Directora Regional FOSIS Tamara Torres, sugiere como algo muy importante, la posibilidad de robustecer al equipo de SERNAC, "porque hoy día la tarea que cumplen es primordial, es importante para la comunidad, particularmente en FOSIS hoy día tenemos más de 3.000 emprendedores este año que tanto necesitamos que nuestros emprendedores y nuestras emprendedoras y las familias que sepan de educación financiera desde muy pequeños con las familias y sabemos que con su equipo a veces no da abasto. Felicitarla por su gestión y a su equipo también, decirles que necesitamos más formación desde las primeras edades, cierto, y para eso claramente para reforzar su tarea, creo que necesita, a lo mejor o hacer requerimiento de poder robustecer su equipo para que pueda dar todas las respuestas a la demanda. Si los educamos desde pequeñitos probablemente, los niveles de reclamos a lo mejor puedan bajar o a lo mejor se puedan direccionar de mejor forma al momento de acceder a distintos servicios para así estar informados.



- Intervención N°3:

Por otro lado, Margarita Ugueño, Presidenta de CREP RED ONG sin fines de lucro dedicada a la prevención y capacitación de la comunidad en temas de Gestión de riesgos y desastres, la única nivel nacional que está trabajando solo con la ciudadanía, señala que "en cuanto a fiscalización, creo que es necesario de qué SERNAC cuente con oficina o con representantes en las municipalidad, eso haría que la fiscalización fuera más fácil, también aportaría a que ustedes estuvieran los requerimientos más rápido, porque la comunidad obviamente se dirige más fácil al municipio que yendo a Temuco. Si bien es cierto ustedes decían que el mayor porcentaje de representación o de reclamos estaba en la ciudad de Temuco, yo creo que eso es simplemente porque las oficinas de SERNAC están en Temuco, entonces, obviamente a nivel regional la mayor cantidad de reclamos van a estar allá, si ustedes tuvieran oficina en las distintas comunas o en las distintas ciudades, quizás el porcentaje representativo se podría dividir de manera más clara y usted podría saber comuna tiene más problemas qué otras.

Con respecto a los talleres que hablaban, igual entiendo que la mayoría se dan en Temuco, sería ideal que a lo menos una vez al año le dieran la oportunidad a otras ciudades o otras comunas, que llevaran estos talleres para adultos, jóvenes o tercera edad a comunas, porque nosotros también necesitamos informarnos y necesitamos aprender. Y con respecto a los juicios colectivos que hablaban ustedes, me encantaría que hubiera más difusión, no que cuando aparezcan en la noticia dice: "SERNAC presentó una demanda colectiva" y ¿en qué momento se enteraron el resto de las comunas de que ustedes estaban haciendo ese proceso?. Entonces, quizás participaría mucha más gente de estas demanda si tuvieran la información antes de que ustedes presentarán los recursos en tribunales.

Quizás sería una buena alternativa difundirlo antes de, y bueno, finalmente felicitarla porque la instancia participativa y todo lo que hoy día nos ha mencionado nos deja claro el panorama regional y nos da la oportunidad también de saber que hay otros canales los cuales podemos informar y también podemos aprender, así que muchas gracias".

La Directora Regional, Marissa Briebe, señala que "SERNAC tiene convenio con



las 32 comunas de nuestra región, sin embargo, muchos de ellos se encuentran inactivos, que quiere decir, que esto en algún momento que capacitó al funcionario/funcionaria la municipalidad en materia de consumo y después por ejemplo si ese funcionario dejó de trabajar ahí, no se retomó eso y en este trabajo nos encontramos hoy día. Lo mismo pasa aquí en la municipalidad de Padre Las Casas, vamos a capacitar a nuevos funcionarios porque la persona que estaba, ya no está, así que ese es nuestro trabajo, es nuestro compromiso. Respecto a los canales de ingreso de reclamo, me gustaría recordar que tenemos tal como te decía el ingreso de reclamos en Temuco, también en las plataformas municipales activas que prontamente ustedes van a ser una de ellas, pero también, los canales digitales a través de la página web Portal del Consumidor, línea telefónica gratuita 800 700 100 e incluso pueden pedir una tele-atención que las mismas ejecutivas que están aquí o cualquier ejecutivo a nivel nacional, le puede recibir su consulta por tele-atención tal como si estuviera recibiendo una atención presencial. Respecto a los talleres que usted mencionaba, buscamos salir a comunas, tanto la fiscalizaciones como en los talleres, no siempre podemos llegar todos los años a las mismas comunas. Sin embargo, se confirma que en 2024, si se realizaron talleres a establecimiento educacionales en la comuna de Padre Las Casas y comunidades mapuche, con el apoyo de la Ejecutiva de Atención de Público de ese momento, Paula Moya.

- Intervención N°4:

Carlos Aguilera Larenas, Representante del INJUV, destaca la importancia de la educación financiera en los jóvenes, considerando que en la presentación de la cuenta pública, se observa que el 15% de los consumidores que reclaman pertenecen a este grupo etéreo.

Señala que "hoy se invita a los jóvenes a tomar contratos de servicios que son una debilidad, obviamente acceden por la necesidad me imagino, a un plan de telefonía celular que son situaciones que pueden amarrar a una persona por 18 meses o más y a veces los términos anticipados no son bien informados.

Yo he conocido muchos casos de jóvenes que, por términos anticipados terminan pagando una multa, un monto mayor, y la verdad yo creo que con eso, el asesoramiento o la información previa es super importante y el acompañar también con la lectura de los contratos. También se le invita a las



empresas privadas al compromiso de poder informar más, el firmar un contrato no es suficiente para poder dar por seguro de que el cliente está conforme con el servicio así que obviamente la capacitación es super importante, la difusión (...) También es súper importante el estar en instancias de información, así que yo creo que urge mucho un cursos de educación financiera que esté presente dentro de una malla formativa en instancias de enseñanza media sobre todo, y lo peligroso que esto se puede acceder a insumos financieros egresando de la enseñanza media o ingresando a la universidad, cualquiera creería que un joven de 24 o 25 años tiene las capacidades de poder decidir de buena manera, pero todavía falta un poco de formación en aquello y yo creo que todos somos responsables de todas nuestras áreas de atención, así que municipalidades, servicios públicos y obviamente SERNAC que también está respaldando los derechos de todos y todas”.

- Intervención N°5:

Miriam Zúñiga, Presidenta del Consejo Comunal de la Discapacidad de Padre Las Casas, indica que en los supermercados de la comuna, no se respeta la atención preferencial “hay un letrero que dice “caja preferencial” para la persona con discapacidad y aquí en Padre Las Casas no se está respetando, porque yo muchas veces he echo filas muy largas. Mi hijo si lo hace respetar, el van donde de la cajera y dice; “Mi mamá tiene discapacidad”, pero a mí, bueno yo no lo hago porque si hay personas que están delante de uno y se enojan, porque la gente piensa que, nunca les va a pasar nada, pero eso también podría ser algo que ustedes, como usted como Directora de ir a los supermercado o la otra persona, ir a verificar eso porque en Padre Las Casas eso no se está respetando. Están en si los letreros, dice “caja preferencial” y todo eso, pero no se respeta. A la gente con discapacidad la ven y, ni un guardia, ni nada nada, como que está el letrero ahí, porque tiene que estar nomás. Pero, para mí es importante”.

Se le indica que ese tema, entre otros, ya fue tratado en reunión con el Director Regional de SENADIS, quienes se encuentran abordando la materia.



- Intervención N°6:

Rodrigo González, representante de la Cámara de Comercio de Pitrufquén, e integrante del COSOC en Consumo de La Araucanía, consulta si el SERNAC tiene atribuciones para pedir a las compañías eléctricas, explicaciones de por qué las fallas y la demora en la reposición del servicio eléctrico, si nos pueden entregar esta información y fortalecer el apoyo para que las compañías eléctricas, tengan su plan preventivo, y no actúen cuando las fallas ocurren.

En este sentido, se explica que SERNAC, realiza este trabajo de oficiar a las empresas por cortes masivos y solicitar información sobre las causas, el volumen de afectados, el tiempo en que repuso el servicio, las demoras y la manera en que compensará a los afectados. Sin embargo, el organismo sectorial que ve directamente la materia y que supervisa a estas empresas, es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

- Intervención N°7:

Consumidor consulta por un bono de 73 mil pesos, que se otorgará para los alumnos de cuarto medio en 1973, pero hay que llenar unos datos y no es nada más que contestar con el número del RUN, no se que será una noticia reciente que salió, pero el caso de una persona adulta mayor de que ha terminado el cuarto medio y (...) dijeron que era verdad.

El DIDEI, representante de la Municipalidad de Padre Las casas, indica que se corroborará la información, con el fin de determinar si es real.

Revisados los antecedentes, se obtiene la siguiente información:

"El Bono por Graduación de 4° Medio es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular, ya que se activa automáticamente en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

- **Participar individualmente o ser integrante de una familia que participe efectivamente de los programas de Chile Seguridades y Oportunidades.**
- **Ser mayor de 24 años de edad a la fecha de haber terminado satisfactoriamente sus estudios de 4° Medio, que le permiten**



recibir su Licencia de Educación Media. Estos estudios deben haber sido cursados en una institución reconocida por el Ministerio de Educación

- **Que la Licencia de Enseñanza Media se haya obtenido durante el período de participación efectiva en los programas de Chile Seguridades y Oportunidades". Fuente:**

<https://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/bono-graduacion.php>

- Intervención N°8:

Consumidor consulta si SERNAC tiene alguna aplicación (App) para el ingreso de reclamos. Plantea que la creación de una aplicación quizás haría más masivo el acceso a los consumidores al estado y resolución de su caso.

Directora Regional de SERNAC informa que los consumidores pueden acceder a través de la web www.sernac.cl con su clave única, y que sin duda, es una buena propuesta la creación de una aplicación.

- Intervención N°9:

Consumidor alude a la "transformación digital o fenómeno de la red de internet, y muchas compras que hoy en día se realizan por internet y son internacionales, y son de cosas intangibles por ejemplo comprar una aplicación como Photoshop, o comprar a estas páginas que son de China, suscripciones", consultando cómo opera SERNAC con estas empresas, e incluso menciona que hizo 2 reclamos a Apple, y no recibió respuesta por parte de SERNAC.

La Directora Regional señala que "la ley 19.496 que protege a los consumidores rige en Chile, nosotros no tenemos facultades para poder fiscalizar, monitorear, etc. en mercados que tienen sus casas matriz en el extranjero, ahí perdemos competencia por un tema de territorialidad (sin jurisdicción fuera del territorio nacional).

Con relación a las compras realizadas en empresas con casa matriz en el extranjero, es importante destacar el Convenio que SERNAC tiene con INDECOPI de Perú. El que consiste en que: "Si viajas a Perú y tus derechos son vulnerados al comprar un producto o contratar un servicio, recuerda que



cuentas con la protección tanto del **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** en Chile, como del **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** en el país vecino”.

Para obtener mayor información sobre este convenio, puede ingresar a:

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-66923.html>

Por otro lado, y en el caso de que la empresa tenga su Casa Matriz en otro país, se sugiere reclamar en la siguiente página en internet, siempre que dicho país, sea miembro de **ICPEN, Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor**, una asociación de más de 65 agencias de protección al consumidor en todo el mundo:

<https://www.econsumer.gov/es/FileAComplaint#crnt>

Referente a los reclamos ingresados en SERNAC que el consumidor señala no haber recibido respuesta por parte de nuestra institución, se invita al consumidor a que se acerque a cualquier funcionaria del SERNAC presentes en el salón, para que le pueda tomar sus datos y así revisar en qué quedaron sus casos.

- Intervención N°10:

En tanto, el consumidor, Luis San Martín, señala que es de suma relevancia el convenio entre SERNAC y la Municipalidad de Padre Las Casas, dado que permiten a los consumidores de la comuna, acceder a SERNAC desde el municipio de Padre Las Casas, y evitar que los consumidores acudan a la capital regional. Lo que permitirá que las personas sean orientadas en temas de consumo, participar, es una forma de comprometer la municipalidad con su sociedad, con su institucionalidad regional para que estos servicios sean prestado de mejor manera.

Felicitarle porque es bueno que ustedes bajen a tierra, bajen acá a donde está más la gente más desinformada, poder ir capacitando desde la escuela, con los niños.

La Directora Regional, señala que prontamente se va a concretar la firma del



Convenio con Padre Las Casas, ya que el alcalde está muy interesado también en poder devolverles ese servicio que se tuvo hasta diciembre de 2024, eso es compromiso.

- Intervención N°11:

En tanto, la representante de AMRA, Miriam Sepúlveda, señala que se debe fortalecer la difusión y la comunicación referente a los convenios, ya que la inactividad de los convenios con el SERNAC que están en todas las municipalidades, tiene que ver con que, hay desincentivo para reclamar. La gente dice; "¿Para qué voy a reclamar?", o sea, voy a perder el tiempo y voy a gastar energía y esfuerzo, haciendo un reclamo que no tiene retorno ni resultados, conocidos por lo menos, entonces yo siento que, una sugerencia es cómo fortalecer la capacidad de difusión de lo que SERNAC hace.

Porque el año pasado por ejemplo, cuando se produjo la interrupción del suministro, 20 días en la región y los municipios se desplegaron para motivar a las personas para que canalizarán sus reclamos hacia el SERNAC, a través de los municipios, hicimos un trabajo coordinado con Jacqueline y con Tatiana, para que todos los municipios estuvieran en sintonía con eso, pero nosotros, no sabemos si ustedes le devolvieron esa información a los municipios para ver cuanta gente fue afectada por comuna, que fue lo que pasó, que sea un desafío para el futuro, fortalecer el área de comunicaciones y difusión, respecto de resultados. Y tal vez que orientar la difusión a incentivar a reclamar, porque yo siento que también esto es parecido a lo que con las denuncias que se hacen en Carabineros respecto a la seguridad (...) a veces la distribución de los recursos para Carabineros en función de cuántas denuncias hay, entonces siento que se debe fortalecer la conciencia sobre el derecho a reclamar. Pero también y sobre todo, el derecho a un servicio de buena calidad y continuo y oportuno, o sea, yo siento que ahí también la coordinación del SERNAC con los organismos del Ministerio de Energía, la SEC por ejemplo, porque claro, nosotros sabemos como usted la directora decía de que, en materia de suministro eléctrico, suministro de aguas, suministro de gas, a propósito de lo que pasó en Temuco hace tres semanas en el Fundo del Carmen, o sea como que no tenemos que esperar a que sigan pasando interrupciones u omisiones de las empresas. Yo siento que ahí está este mecanismo que no lo tenía así como en mi retina, lo de las alertas, me parece que eso también puede jugar un rol preventivo; y también poner a disposición de sus servicios, el trabajo



desde la Asociación de Municipalidades que preside la alcaldesa de Pitrufquén, la señora Jacqueline Romero, que ella está muy activa también en este sentido, y nosotros, Jacqueline, Tatiana lo saben, cuando se necesita fortalecer la colaboración de los municipios con los servicios en beneficio de las comunidades, de las personas y de las familias, los municipios están y nosotros también.

Felicitarla también por el tono, por el ritmo, me parece de que ha sido con una cuenta muy conversada, y así como con mucha disposición de que se entienda de lo que se hace, ya que también la gente pueda tener esto como de ida y vuelta, está conversación que no es bilateral, sólo desde ustedes, desde los servicios, sino que también la devolución, así qué, felicitaciones y muchas gracias.

- Intervención N°12:

Por último, el Presidente de la Asociación de Consumidores, Fiscalía del Consumidor, John Ghisellini GHISELLINI, entrega sus agradecimientos al ex Director Regional de SERNAC, "don Arturo Araya que nos atendió muy bien desde el minuto uno, a la directora que actualmente preside en esta institución, a su personal, a Jacqueline, a Tatiana, a la colega, yo siento que nos han atendido muy bien y hemos sido beneficiados muchas veces como ustedes decían de los fondos concursables y de su realización.

Quiero indicar al señor que está atrás, que preguntó al respecto del E-Commerce o comercio electrónico, sugerirle que consulte al reglamento del comercio electrónico, existe un reglamento del comercio electrónico que permite y que dice que las personas deben de consultar antes de realizar la compra, consultar de quien estoy comprando, le estoy comprando a un Marketplace o le estoy comprando a un proveedor final, estoy comprando en el extranjero o estoy comprando en Chile, tiene un correo electrónico como para posteriormente ejercer mis derechos, tiene domicilio en Chile, tiene un representante legal, entonces todas esas cosas se consultan antes de realizar el acto de consumo. Hoy día estamos acostumbrados al click, algo muy rápido. En materia del E-Commerce, el resguardo es antes.

A la señora que hablaba respecto de su problema de alcantarillado y agua potable, nosotros como asociación de consumidores tenemos 23 demandas



individuales en la comuna de Perquenco con el mismo asunto. Este es un asunto que está ocurriendo a nivel nacional en el del servicio del agua potable, pero hay que ejercer como dice la colega-directora de los derechos como corresponde y las autoridades y organismos que estos corresponden.

Respecto al problema de consumo que nosotros, vemos con desazón de que lamentablemente es muy grande la cantidad de problemas con que llegan los adultos mayores. Las estafas en materia financiera, los adultos mayores en los pueblos chicos sobre todo es penoso ver cuando le sacan 100, 200, 300, 400, 600, 8 millones, 14 millones, y ahí involucrarse en un procedimiento individual en un tribunal de policía local que demora 2 años, en donde es David contra Goliat literalmente, ahí el Servicio Nacional de Consumidor también debe de ser más violento en su actuar, así como con la violencia que actúan los delincuentes en este tema, hay que ser un poco más avasalladores creo yo.

Y lo que siempre les he dicho, lo que se le dijo a don Arturo, y también a la señora Directora, es la descentralización del Servicio Nacional de Consumidor, yo creo que hay muchos organismos que necesitan una descentralización. Santiago no es Chile, con el debido respeto que se merecen los santiaguinos, entonces creo que ahí esa descentralización permitiría muchos otros financiamientos, despliegues, etc. al Servicio Nacional de Consumidor y a muchos otros organismos, porque no decirlo, que igualmente dependen a nivel central. Muchas gracias”.



4. Evaluación final

El desarrollo de la Cuenta Pública Participativa 2025, referente a las gestiones realizadas durante el año 2024, tuvo una muy buena participación de los asistentes, quienes se sintieron en confianza para realizar sus consultas, sugerencias y requerimientos.

Sin duda fue un buen trabajo que permitió acercar el SERNAC hacia los consumidores de la comuna de Padre Las Casas, especialmente, a aquellos representantes de organizaciones sociales.

Luego de la exposición de la Cuenta Pública por parte de la Directora Regional de SERNAC de La Araucanía, Marissa Brieba, hubo 12 intervenciones por parte de los asistentes, 11 correspondientes a organizaciones sociales y 1 correspondiente a una Asociación Gremial (integrante del COSOC en Consumo de La Araucanía).

De esta manera, las organizaciones de la Sociedad Civil, como los asistentes de las municipalidades de Ercilla, Traiguén, Padre Las Casas, Loncoche, y Victoria, lograron conocer un poco más sobre qué es y qué hace el SERNAC; el despliegue territorial que realiza, los logros alcanzados, y los desafíos para este año 2025.

Fue relevante también, informar a la comunidad sobre el nuevo Convenio de Colaboración pronto a firmarse con la Municipalidad de Padre Las Casas, y que se concretó finalmente el 1 de agosto de 2025, comenzando a ingresar reclamos durante la segunda quincena del mismo mes.

Por otro lado, la actividad permitió conocer la opinión que los consumidores asistentes tienen respecto a SERNAC, la información que queda en la retina de las personas referente al servicio que presta, las inquietudes, pesares y requerimientos de la ciudadanía, las brechas y oportunidades de mejora que se nos presentan y las sugerencias realizadas, que se reciben con la mejor disposición para mejorar la Calidad de Servicio que SERNAC entrega a sus usuarios.



5. **Observaciones.**

El despliegue de la Cuenta Pública Participativa 2025 del SERNAC de La Araucanía, en esta oportunidad fue realizada con la colaboración de la Municipalidad de Padre Las Casas.

No obstante, es importante, que para mejorar el desarrollo de la actividad, se disponga de mayores recursos financieros, para su ejecución. Así como la posibilidad de contar con artículos como folletería, lápices y otros, para entregar a los asistentes, de tal manera que apoyen la ejecución de este Mecanismo de Participación Ciudadana.

Se destaca la participación del equipo de trabajo de la Dirección Regional, que apoyó al Despliegue de la Cuenta Pública Participativa, sumando también la participación del área de Protección Regional, y Fiscalización.

**Temuco 10 de
septiembre de 2025**

**Marissa Briebe Winkler
Directora Regional
SERNAC de La
Araucanía**



ANEXOS.





