

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Aysén

Ciudad	Coyhaique		
Lugar	calle Cochrane N° 233, Coyhaique. Salón auditorio Biblioteca Regional de Aysén		
Fecha	Lunes 28 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	0	13 - Unión Comunal de Adultos Mayores Los Colonos - Unión Comunal de Adultos Mayores Luz y Vida - Agrupación Fuerza Patagónica - Agrupación Jefas de Hogar - Asociación de Migrantes ASOMISCA - Agrupación Social Esfuerzo Patagón	19 - Carabineros - Policía de Investigaciones - Gobierno Regional de Aysén - SEREMI Economía - SEREMI MMEG - SUPERIR - SEC - SISS - SERNATUR - INJUV

Total asistentes	32	Mujeres	15
		Hombres	17
		Otro	0

1. **Objetivo General:**

Informar a la ciudadanía y autoridades de la Región de Aysén sobre las principales acciones, logros y desafíos del SERNAC en el último año, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas respecto a la protección de los derechos de los consumidores.

2. **Objetivos Específicos:**

Presentar Resultados y Estadísticas: Exponer las cifras relevantes del año 2024, incluyendo el número de consultas, reclamos realizados, así como los resultados obtenidos en la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.

Destacar Casos y Campañas Relevantes: Compartir ejemplos destacados de casos resueltos que hayan tenido un impacto significativo en la comunidad, así como las campañas de educación y difusión llevadas a cabo para promover los derechos de los consumidores.

Promover la Educación y Protección del Consumidor: Informar sobre las iniciativas educativas y de formación realizadas para empoderar a los consumidores.

Fomentar la Participación Ciudadana: Invitar a los consumidores y organizaciones locales a participar activamente en la protección de sus derechos, fomentando la colaboración y el diálogo entre el SERNAC y la comunidad.

Presentar Desafíos y Proyecciones Futuras: Identificar los desafíos actuales y futuros en la protección del consumidor en la Región de Aysén, así como las estrategias y proyectos planificados para abordar estos desafíos en el próximo año.

3. **Desarrollo de la actividad**

Metodología participativa

La Cuenta Pública Participativa (en adelante CPP) se desarrolló en el salón auditorio de la Biblioteca Regional de Aysén, ubicada en calle Cochrane N° 233, la cual posee un salón auditorio con sillas, amplificación y calefacción central. Este recinto ubicado en la zona céntrica de Coyhaique, se caracteriza por su fácil acceso y es conocido por la ciudadanía. Mediante la gestión del equipo regional y con el compromiso de la entrega de un insumo requerido por la biblioteca, se permite el uso del recinto sin costo alguno. La CPP requirió de la autogestión de *coffee break* por parte de la dirección regional, para recibir a cada uno de los invitados.

El equipo regional de la Dirección Regional de Aysén, realizó las coordinaciones para reservar un lugar adecuado para la CPP, además de participar en reuniones internas para los listados de invitados, organización del libreto, programa de CPP y analizar todos los aspectos relacionados.

La Metodología participativa de la CPP del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de la región de Aysén implicó una forma de interacción entre la Directora Regional del SERNAC, las autoridades locales y la ciudadanía, donde se fomenta la participación activa de las personas en la rendición de cuentas y la resolución de consultas y problemas relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Después de la presentación de la directora regional, se abrió un espacio para que las autoridades y ciudadanía realicen consultas y aportes relacionados con la gestión del SERNAC. Los asistentes pudieron plantear preguntas sobre temas específicos, presentar sus ideas, expresar inquietudes o sugerir mejoras en los servicios y programas del SERNAC.

El equipo regional del SERNAC responde a cada consulta o aporte de la ciudadanía de manera clara y transparente. Se brindan respuestas fundamentadas y se explican las acciones que se tomarán para abordar cada situación. En caso de que se requiera un análisis más profundo o una investigación adicional, se comprometen plazos y se informa a los interesados sobre el proceso de seguimiento.

La metodología participativa en la cuenta pública del SERNAC logra promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana activa en la protección de los derechos de los consumidores. Al permitir que la directora regional responda directamente a las consultas y aportes de la ciudadanía, se fortalece la confianza en la institución y se fomenta una relación cercana entre el SERNAC y los consumidores de la región de Aysén.

Este año 2025 la CPP incluyó en su realización, la ejecución de un *"role playing"* por parte de los funcionarios de la dirección regional, destacándose entre los asistentes la modalidad participativa e inclusiva de la cuenta pública.

Composición de la dinámica participativa

En atención a que el salón auditorio de la Biblioteca Regional donde se realizó la CPP, no contaba con el espacio para disponer de mesas y plantear la dinámica original (mesas de trabajo), se adaptó la metodología a dinámica de preguntas y respuestas. Las preguntas se proyectan al público y la moderadora explica que los asistentes podrán opinar o compartir sus reflexiones. Así durante el período de tiempo asignado al efecto, la ciudadanía interactuó, agradeciendo la forma de la exposición y también reflexionaron en cuanto a la forma en que SERNAC debía relacionarse con la ciudadanía.

A continuación se deja registro de las preguntas realizadas a los asistentes y las respuestas abordadas por la Directora Regional.



Conversemos

¿Qué áreas o problemáticas de consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la región de Aysén?

¿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?

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

Pregunta 1: ¿Qué áreas o problemáticas de consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la región de Aysén?

- **Bladimir Caicedo, presidente ASOMISCA:** Como líder de la comunidad migrante, creo que una problemática clave que requiere mayor atención es la vulnerabilidad de las comunidades migrantes en temas de consumo, especialmente en acceso a servicios básicos como vivienda y transporte, donde a menudo enfrentan discriminación o falta de información adaptada a su contexto cultural y lingüístico. Además, las estafas relacionadas con contratos laborales informales o remesas financieras afectan desproporcionadamente a este grupo, y el SERNAC debería priorizar intervenciones que incluyan traducciones y campañas específicas para evitar abusos en estos ámbitos.
- **General Eduardo Palma Fuentes, Jefe de la XI Zona de Carabineros Aysén:** Desde nuestra perspectiva policial, la principal área que necesita intervención prioritaria es el aumento exponencial de estafas financieras y bancarias, particularmente aquellas que explotan la tecnología para engañar a adultos mayores. Hemos registrado 166 denuncias solo en mayo y junio, con un alto porcentaje dirigido a este grupo vulnerable. El SERNAC debe enfocarse en monitorear prácticas abusivas en instituciones financieras y en línea, donde los clics inadvertidos llevan a pérdidas patrimoniales significativas.
- **Camilo Triviño, director regional INJUV:** Para los jóvenes, una problemática urgente es el consumo desregulado en plataformas digitales de apuestas en línea y juegos de azar, donde se pierde mucho dinero sin controles adecuados. Este mercado ha estado operando por mucho tiempo sin fiscalización efectiva, lo que genera adicciones y deudas prematuras. El SERNAC debería priorizar la regulación de estos sitios web para proteger a la juventud de abusos económicos en la región.

- **Guillermo Cancino, Policía de Investigaciones:** Coincidimos en que las estafas que afectan el patrimonio, especialmente a adultos mayores, requieren mayor atención, ya que hemos visto un gran número de denuncias donde se involucran pérdidas por montos variables, desde diez mil hasta cientos de miles de pesos. Áreas como las transacciones en línea fraudulentas y el abuso en ventas telefónicas o por internet merecen intervenciones prioritarias para prevenir daños irreparables en la economía familiar regional.
- **Isidora Gacitua, Seremi MMEG (secretaría Regional Ministerial de la Mujer y la Equidad de Género):** En el contexto de la seguridad pública regional, una problemática que destaca es el fraude en productos sanitarios y farmacéuticos, incluyendo ventas irregulares de medicamentos o suplementos falsos, que afectan la salud pública. Dado que el Plan Regional de Seguridad Pública identifica las estafas como una prioridad, el SERNAC debe intervenir en la fiscalización de estos mercados para evitar riesgos a la población, especialmente en zonas remotas de Aysén.
- **María Mella, UCAM (Unión Comunal de Adultos Mayores) Los Colonos:** Como vecina, veo que las problemáticas en el consumo de servicios básicos como electricidad y agua en áreas rurales necesitan más atención, ya que las compañías a menudo cobran tarifas excesivas sin explicaciones claras. Además, los abusos en compras de alimentos en supermercados locales, con precios inflados, afectan a familias humildes, y el SERNAC debería priorizar inspecciones en estos puntos para garantizar equidad.

- **Hans Zimmermann Dueñas, Seremi de Transportes y Telecomunicaciones Región de Aysén:** Desde esta seremia consideramos que dadas nuestras competencias, nuestras acciones prioritarias se deben dirigir hacia el mercado de las telecomunicaciones y aeronáutico, y por ello inclusive las acciones del SERNAC. Ejemplo, es una situación que ocurre en Bahía Exploradores, donde una empresa de telecomunicaciones mantiene sin servicio ni funcionamiento una antena de telefonía desde hace un año. Pero tenemos pocas herramientas y facultades para presionar a la empresa y lograr las acciones correctivas.

Pregunta 2: ¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo regional?

- **Bladimir Caicedo, presidente ASOMISCA:** El SERNAC podría mejorar su fiscalización mediante alianzas con comunidades migrantes para monitorear abusos en tiempo real, utilizando herramientas digitales inclusivas como apps en múltiples idiomas. Para la difusión, recomiendo campañas educativas puerta a puerta o en redes sociales, enfatizando la pedagogía para que las personas conozcan sus derechos y eviten vulnerabilidades, ya que la ignorancia permite abusos.
- **Hans Zimmermann Dueñas, Seremi de Transportes y Telecomunicaciones Región de Aysén:** La coordinación con la subsecretaría de telecomunicaciones y SERNAC puede resultar en acciones disuasivas y potentes para que las empresas modifiquen su comportamiento en materias de consumo.
- **General Eduardo Palma Fuentes, Jefe de la XI Zona de Carabineros Aysén:** Para aumentar la efectividad, sugerimos que el SERNAC se coordine con nosotros y el PDI en comités policiales para compartir datos de denuncias, como las 166 estafas recientes, y realizar fiscalizaciones conjuntas en bancos. En difusión, podrían unirse a nuestras campañas radiales y en medios para alertar sobre estafas tecnológicas, educando a adultos mayores en cómo evitar clics fraudulentos y protegiendo así a la comunidad.

- **Camilo Triviño, director regional INJUV:** La fiscalización se mejoraría regulando estrictamente las plataformas de juegos en línea mediante inspecciones digitales periódicas y multas a operadores extranjeros. Para la difusión, el SERNAC podría crear contenido atractivo en redes sociales dirigido a jóvenes, como videos cortos o infografías, explicando riesgos de adicción y cómo reportar abusos, previniendo así pérdidas económicas en este sector en expansión.
- **Guillermo Cancino, Policía de Investigaciones:** El SERNAC podría potenciar su fiscalización participando en actividades conjuntas con la PDI para orientar sobre denuncias, enfocándose en estafas que afectan el patrimonio. En difusión, recomendando colaborar con medios de comunicación para esparcir consejos preventivos, como explicar que cualquier pérdida por engaño califica como delito, y usar talleres para adultos mayores donde se enseñe a identificar fraudes en línea o telefónicos.
- **Isidora Gacitua, Seremi MMEG:** Para mejorar la fiscalización, el SERNAC debería integrarse al Plan Regional de Seguridad Pública, realizando inspecciones conjuntas en farmacias y mercados sanitarios para detectar productos falsos. En difusión, podrían desarrollar materiales informativos distribuidos en centros de salud, como folletos sobre derechos del consumidor en salud, previniendo abusos que impactan la sanidad y el bienestar regional.
- **María Mella, CAM Los Colonos:** La efectividad de la fiscalización aumentaría con visitas regulares a supermercados y proveedores locales para verificar precios justos. Para la difusión, sugiero charlas mensuales en escuelas para niños de tercero y cuarto medio, donde se enseñe sobre derechos del consumidor, y que estos jóvenes lo compartan con sus familias, creando una red de información que prevenga abusos cotidianos.

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

- **Bladimir Caicedo, presidente ASOMISCA:** Sugiero que el SERNAC genere consorcios inclusivos donde comunidades migrantes participen activamente en mesas de trabajo, promoviendo la pedagogía como herramienta clave para empoderar a todos. Esto implica talleres educativos regulares para formar a la ciudadanía en sus derechos, evitando la ignorancia que lleva a vulnerabilidades, y vinculándose con líderes comunitarios para una participación equitativa.
- **General Eduardo Palma Fuentes, Jefe de la XI Zona de Carabineros Aysén:** Nuestra sugerencia es establecer vínculos permanentes con instituciones como nosotros y los bancos para mesas de diálogo sobre estafas, invitándonos a campañas y compartiendo análisis de datos para acciones conjuntas. Esto fomentaría la participación ciudadana al involucrar a la comunidad en reportes preventivos, especialmente protegiendo a adultos mayores mediante foros regionales.
- **Camilo Triviño, director regional INJUV:** Para vincularse, el SERNAC podría crear foros juveniles en línea donde los jóvenes participen en discusiones sobre regulación de juegos digitales, proponiendo ideas para campañas. Acciones como hackatones o encuestas regionales fomentarían la participación, empoderando a la juventud para reportar abusos y co-crear soluciones preventivas.
- **Guillermo Cancino, Policía de Investigaciones:** Recomendamos que el SERNAC nos invite a actividades educativas donde orientemos a la ciudadanía sobre denuncias, promoviendo la participación a través de talleres conjuntos. Esto accionaría en la esfera ciudadana al comprometer a adultos mayores y comunidades en la prevención de estafas, usando medios para amplificar voces y generar consejos colectivos.

- **Isidora Gacitua, Seremi MMEG** Sugerimos integrar al SERNAC en el Consejo de Seguridad Pública para discutir prioridades como estafas sanitarias, fomentando la participación ciudadana mediante consultas públicas en el Plan Regional. Acciones como foros temáticos sobre inmigración y consumo ayudarían a vincularse con la comunidad, abordando temas relevantes para la región.
- **María Mella, CAM Los Colonos:** Mi sugerencia es organizar charlas educativas en barrios y escuelas, donde vecinos y familias participen enseñando unos a otros sobre derechos del consumidor. Esto accionaría la participación al incluir a niños y jóvenes en sesiones mensuales, creando una cadena de aprendizaje comunitario que fortalezca la vinculación regional del SERNAC.

3.1 Resultados del trabajo

La CPP 2025 inició a las 15:00 horas donde funcionarios de la Dirección Regional procedieron a la acreditación de invitados e invitadas, dejando registro de ello en la respectiva lista de asistencia.

Posteriormente, la profesional Ximena Carrasco realizó las funciones de moderadora de la CPP 2025, dando la bienvenida a las y los asistentes, saludando a las autoridades presentes y público en general.

Posterior a ello, se da inicio formal a la CPP 2025, mediante la exposición de una presentación a los asistentes donde Sandra Espinoza, directora regional expone conforme a presentación validada por el Departamento de Participación Ciudadana.

Una vez finalizada la exposición, se da lectura a las preguntas propuestas para la CPP e invita a los asistentes a participar, los asistentes realizaron las consultas que fueron abordadas por el equipo regional.

La CPP 2025 finaliza con los asistentes compartiendo un *coffee break* gestionado por la Dirección Regional y la entrega de recuerdos fabricados por los funcionarios para los invitados.

4. Evaluación final

A continuación se detalla en distintos puntos, conceptos correspondientes a la evaluación final de la CPP 2025:

- **Participación de los asistentes:** En total asistieron 32 personas a la CPP, incluyendo al Delegado Presidencial Regional, Jefe de Zona XI de Carabineros, representante de la Policía de Investigaciones, Seremi de Economía, Seremi de la Mujer y la Equidad de Género, directores y directoras de servicios. Además de la asistencia de representantes de la sociedad civil, quienes demostraron conocimiento del Servicio y además de un buen nivel de involucramiento en la actividad y compromiso durante el evento.
- **Organización y logística:** Se logró como equipo regional de Aysén gran eficacia y eficiencia en la planificación y ejecución del evento. Evaluando positivamente aspectos como la disponibilidad de los recursos necesarios (compra y gestión interna de los mismos funcionarios del *coffee break*), la distribución del tiempo en cada tarea asignada, el cumplimiento de horarios, la comodidad de las instalaciones, entre otros.
- **Participación de autoridades de servicios públicos:** Se evalúa positivamente la presencia y participación de las autoridades de servicios públicos en el evento. Demostrando buen nivel de compromiso, con claridad en sus intervenciones y su disposición a generar preguntas y consultas.
- **Preguntas y consultas:** Se evalúa positivamente la variedad, pertinencia y cantidad de preguntas y consultas realizadas por los asistentes. Además, se analiza que la calidad de las respuestas proporcionadas por la directora regional y su equipo, fueron claras, precisas y satisfactorias.

- **Desempeño del equipo del SERNAC:** Se considera el buen desempeño del equipo del SERNAC durante la cuenta pública, quienes cumplieron de excelente manera sus roles y responsabilidades, brindando apoyo adecuado a la Directora Regional y gestionando de manera efectiva las consultas y preguntas de los asistentes. Destacándose la realización de *role playing*, donde los funcionarios de la dirección regional representaron una situación de consumo en la que un adulto mayor presentaba una queja a un proveedor de telecomunicaciones. Además se resalta la activa participación del equipo en la confección de “recuerdos o souvenir” que fueron entregados a cada uno de los asistentes.
- **Asistencia general:** Se evalúa el buen nivel de asistencia al evento en comparación con las expectativas y objetivos establecidos. Esta buena asistencia indica un interés significativo de la comunidad en el trabajo del SERNAC y en la temática abordada durante la cuenta pública.

5. Observaciones.

Sin observaciones.

**Coyhaique, 22 de
agosto de 2025**

**Sandra Espinoza
Tordecilla
Directora Regional**

ANEXOS

















