

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región XII

Ciudad	Punta Arenas		
Lugar	Salón Auditorio Universidad de Magallanes		
Fecha	24 del 07 de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	No aplica	Universidad de Magallanes (UMAG), Alumnado Carrera Trabajo Social, 27 asistentes.	Oficina de Integración Comunitaria de Carabineros de Chile, 3 asistentes.
	No aplica	Centro Asistencial Docente e Investigación (CADI) UMAG, 1 asistente.	Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), 2 asistentes.
	No aplica	Universidad de Magallanes (UMAG), Decanato Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, 1 asistente.	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), 1 asistente.
	No aplica	Consejo Consultivo de Sernac. 1 asistente.	Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), 1 asistente.
	No aplica	-	Consulado General de Argentina en Punta Arenas, 1 Asistente.



	No aplica		Seremía de la Mujer y Equidad de Género, 1 Asistente.
			Seremía de Economía Fomento y Turismo, 1 Asistente.

Total asistentes	40	Mujeres	28
		Hombres	12
		Otro	0

1. Objetivo General:

Dar a conocer la gestión institucional para la evaluación de la ciudadanía, garantizar estándares de transparencia y probidad, generar espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre el Sernac y la sociedad civil y permitir el control ciudadano sobre la administración pública y sus acciones.

2. Objetivos Específicos:

- Informar a la Ciudadanía la gestión de Sernac en el año 2024.
- Explicar la gestión y el desempeño de la Dirección Regional.
- Generar espacios de Diálogo entre la Ciudadanía y Sernac.

3. Desarrollo de la actividad:

La Cuenta Pública Participativa de este año tuvo lugar en el Salón Auditorio de la Universidad de Magallanes, un espacio que facilitó un ambiente propicio para el diálogo y la colaboración. El evento congregó a una diversidad de actores relevantes, incluyendo representantes de diversos Servicios Públicos, autoridades y personal de la Universidad de Magallanes. Un aspecto destacable de esta edición fue la significativa asistencia y participación activa de los estudiantes de la Carrera de Servicio Social de la UMAG. Su presencia no solo enriqueció las discusiones, sino que también reafirmó el compromiso mutuo derivado del convenio de cooperación y el trabajo colaborativo iniciado este año entre Sernac y la Carrera. Todos los participantes, con su rol de ciudadanos, congregaron el foco de la participación y civilidad.



Además de cumplir con el objetivo primordial de rendir cuentas sobre la gestión y el trabajo realizado durante el año 2024, la jornada sirvió como una plataforma para resaltar la importancia del Convenio de Cooperación entre la Carrera de Servicio Social y Sernac. Este acuerdo, que busca fortalecer la vinculación entre la academia y el servicio público en beneficio de la comunidad, fue destacado a través de intervenciones de los respectivos representantes de ambas instituciones, quienes compartieron los avances y los frutos iniciales de esta colaboración.

La jornada también incluyó una innovadora instancia de trabajo participativo, diseñada para proyectar y planificar la labor conjunta futura entre la Universidad de Magallanes y las distintas áreas de acción del SERNAC en el territorio. Esta sesión se organizó en mesas de trabajo temáticas, donde los participantes tuvieron la oportunidad de discutir, proponer ideas y establecer líneas de acción colaborativas. El objetivo fue identificar nuevas oportunidades de sinergia y colaboración que permitan potenciar el impacto de ambas instituciones en la defensa de los derechos de los consumidores y en la formación de futuros profesionales. Las conclusiones y propuestas emanadas de estas mesas de trabajo, que constituyen un insumo valioso para la planificación estratégica, serán detalladas y expuestas exhaustivamente en el punto 3.1 del presente Reporte, proporcionando una visión clara de las proyecciones y compromisos conjuntos para el próximo período.

Horarios y etapas de la actividad:

14:45 – 15:10	Bienvenida y Registro de asistentes
15:10 – 15:15	Introducción y saludo a asistentes. Presentación saludo Director Nacional.
15:15 – 16:00	Presentación Cuenta Pública.
16:00 – 16:10	Presentación Convenio UMAG-Sernac.
16:10 – 16:50	Trabajo en mesas, exposición por grupos y cierre de la Cuenta Pública.

Metodología de Trabajo:

Se expusieron los resultados del trabajo del año 2024, incluyendo las gestiones territoriales en gestión de reclamos y consultas, desagregación comunal, de género, mercados y proveedores.

Se detalló la presencia de plataformas en Convenio para atención de personas consumidoras en la Región, el despliegue de actividades educativas, de actividades de participación ciudadana, de fiscalizaciones incluyendo mercados y comunas, Negociaciones Desformalizadas, juicios de interés general, ingreso y gestión de Alertas, Gestión en Medios de Prensa, despliegue Regional y coordinación intersectorial, principalmente.



Preguntas guía del trabajo por grupos:

Las materias y preguntas se desarrollaron en 4 grupos de trabajo, guiados por funcionarios del Sernac y alumnos pasantes.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Moderador/a	Fiscalizadora Soledad Maichil.	Asesor Jurídico Rodrigo Elgueta.	Profesional de Apoyo Alberto Vega.	Alumnos pasantes Francisca Almonacid y Alejandro Manzo.
Área de Trabajo	Fiscalización y Protección de los derechos de los consumidores	Estrategias para prevenir y detectar abusos y malas prácticas en el mercado.	Mecanismos para acompañar y conectar de manera efectiva con las personas usuarias de sus servicios.	Iniciativas para el fortalecimiento de la presencia e impacto del SERNAC a nivel regional.
	Se solicita a cada grupo sugerir propuestas de trabajo.			
Preguntas por Grupo	De las iniciativas de gestión 2024 presentadas ¿Cuáles les llamaron la atención o les hubiera gustado conocer en mayor profundidad su implementación en su territorio?	A partir de lo presentado en la Cuenta Pública y sus experiencias ¿Cuáles consideran que fueron los principales hitos de la Dirección Regional de SERNAC en 2024 en la protección de los derechos de los consumidores en la Región?	¿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).	¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en nuestra Región? (Desafíos específicos del territorio).



	¿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 áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en nuestra región? (Desafíos específicos del territorio).	¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?	¿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?
--	---	---	--	---

3.1 Resultados del trabajo

Grupo 1: Fiscalización y Protección de los derechos de los consumidores. Modera: Fiscalizadora Soledad Maichil.

Propuesta 1:		Propuesta 2:	
Poder abordar temáticas de fiscalización en locales de venta y preparación de alimentos. Moderadora responde que se han realizado fiscalizaciones al submercado de Restaurantes y también fiscalizaciones multitareas con el Servicio de Salud y SAG.		No Hubo	
Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	Servicio de Salud.	Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	No aplica.
<p>De las iniciativas de gestión 2024 presentadas ¿Cuáles les llamaron la atención o les hubiera gustado conocer en mayor profundidad su implementación en su territorio?</p> <p>- Las Alertas Ciudadanas que se pueden ingresar en el Portal del Consumidor, desconocían este producto que disponibiliza el SERNAC en su plataforma web y, además, al alertar la empresa no tendrá antecedentes de</p>			



quien ingresó dicha alerta, pensando en que el SERNAC pudiera hacer algún tipo de gestión con la información alertada.

- Requieren más información de los canales de atención del SERNAC y de sus diferentes productos que dispone para los consumidores en su sitio web.
- Los alumnos de la UMAG, solicitan capacitaciones para el uso del Portal del Consumidor y los diferentes productos a ingresar.

¿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?

- Que SERNAC se dé más a conocer a la ciudadanía sobre su accionar y las facultades de Fiscalización.
- Alumnos de la UMAG, solicitan que le realicen más charlas educativas sobre protección de los "Derechos de los consumidores", entre otras que sean educativas para su formación académica.
- Falta que el SERNAC disponga de sus propias redes sociales donde puedan difundir más lo que están haciendo acá en la región y así tener más apariciones en estas plataformas virtuales.

Grupo 2: Estrategias para prevenir y detectar abusos y malas prácticas en el mercado.

Moderadora: Asesor Jurídico Rodrigo Elgueta.

Propuesta 1:	Propuesta 2:
<p>Prevención: Educación y Transparencia</p> <p>Enfocados en la prevención, se busca fortalecer la educación del consumidor y asegurar una mayor transparencia por parte de los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información clara y accesible de proveedores: Se enfatiza la necesidad de que los proveedores pongan a disposición folletos que detallen los servicios que ofrecen y las ofertas específicas dirigidas a los consumidores (Con base a la información básica comercial exigida	<p>Detección: Canales de Denuncia y Alerta Ciudadana</p> <p>Para la detección de infracciones, se plantean los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información de derechos en redes sociales: Se propone que la información general sobre los derechos del consumidor esté disponible en las redes sociales de la Institución y a su vez que el SERNAC tenga un rol más activo y formal en el tratamiento de comentarios de consumidores o consumidoras en estos espacios. Esto permitiría a los ciudadanos reportar actividades



por la Ley). Esta medida busca asegurar que la información esencial sea fácilmente accesible antes de la contratación.

- **Educación obligatoria en derechos del consumidor:** Se propone la **transversalización de la educación en derechos del consumo** desde una edad temprana, no como una opción voluntaria, sino como una **instancia obligatoria** dentro del sistema educativo. Esto sentará las bases para que los futuros consumidores conozcan sus derechos desde el inicio.
- **Educación probatoria:** Para empoderar a los consumidores en la defensa de sus derechos, se promueven **instancias de educación probatoria** que expliquen qué pruebas se necesitan para acreditar una posible infracción. Esta información estaría **disponible en la página web del Servicio** (SERNAC) y podría ser accesible a través de **herramientas de inteligencia artificial** que orienten sobre las pruebas necesarias para acreditar una infracción en relación a una contratación específica.

ilegales o atentatorias contra sus derechos, siendo estas "alertas" un **elemento de entrada** crucial para el servicio.

- **Alerta ciudadana y brecha digital:** Se busca fortalecer el **canal de alerta ciudadana**. Reconociendo la **brecha digital** que afecta a las personas mayores, se sugiere la habilitación de **buzones físicos** en las dependencias de los proveedores, en el mismo Sernac o Instituciones con convenio con nuestra institución, para que las personas mayores puedan entregar información sobre abuso o infracciones de proveedores.

Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	Proveedores.	Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	Proveedores.
---	--------------	---	--------------

A partir de lo presentado en la Cuenta Pública y sus experiencias ¿Cuáles consideran que fueron los principales hitos de la Dirección Regional de SERNAC en 2024 en la protección de los derechos de los consumidores en la Región?

En cuanto a la presentación de los hitos más relevantes, se destacaron los siguientes aspectos positivos y negativos:

- Trabajo en red con el Consejo Consultivo: Se valoró positivamente el trabajo en red con el Consejo Consultivo, ya que esta colaboración fortalece los derechos del consumidor.



- Cantidad de fiscalizaciones en el territorio: La cantidad de fiscalizaciones realizadas por el SERNAC en el territorio fue vista como un punto fuerte, ya que permite la detección de infractores de la normativa.
- Bajo porcentaje de reclamantes: Como aspecto negativo, se identificó que el porcentaje de reclamantes es bajo en relación con la población total, lo que sugiere la necesidad de mejorar los mecanismos de acceso y conocimiento sobre cómo presentar reclamos

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

- Empoderando a los Consumidores a través de herramientas que permitan acreditar sus reclamos y las infracciones respectivas, esto, para que los consumidores puedan defender mejor sus derechos, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) debería impulsar iniciativas de educación probatoria. Estas iniciativas deben tener como objetivo explicar de manera clara y sencilla qué tipo de pruebas se requieren para demostrar una posible infracción a las normativas de consumo.

Grupo 3: Mecanismos para acompañar y conectar de manera efectiva con las personas usuarias de sus servicios.

Moderador: Profesional de Apoyo Alberto Vega.

Propuesta 1:		Propuesta 2:	
Propuesta 1: Mayor presencia de Sernac en Redes Sociales y Juntas de Vecinos. Realización de Charlas al estudiantado de la Umag. El envío de información a correos electrónicos de alumnos no tiene acogida.		Propuesta 2: Realización de talleres en educación financiera en Colegios, con uso de lenguaje sencillo.	
Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	JJVV y Umag.	Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	Establecimientos educacionales.
¿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):			
Personas Mayores, Locales Nocturnos, Tiendas de Ropa Americana, Locales comerciales del Mercado Municipal y Ferias de emprendedores.			
¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?			



- Uso de lenguaje sencillo, implementar trabajo en RRSS con la Federación de Estudiantes de la Umag (Feum).
- Que Sernac regional cuente con mayor dotación de funcionarios.

Grupo 4: Iniciativas para el fortalecimiento de la presencia e impacto del SERNAC a nivel regional. Alumnos Pasantes Francisca Almonacid y Alejandro Manzo.

Propuesta 1:		Propuesta 2:	
Entrega de folletos informativos, con lenguaje accesible a todo público favoreciendo la comprensión, en lugares más concurridos de la ciudad de Punta Arenas.		Fomentar la presencia de el SERNAC a través de las RRSS, contando con una RRSS como instagram, pero a nivel regional, pues cada región posee necesidades distintas. Además, se puede realizar colaboraciones con influencers para llegar a público joven.	
Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	Lugares con importante concurrencia de personas consumidoras, como Centros Comerciales.	Alianzas Públicas o Privadas requeridas:	No aplica.
<p>¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en nuestra Región? (Desafíos específicos del territorio)</p> <p>Se podría poner mayor atención en áreas como pasajes aéreos, transporte público (demora), mayor conectividad y locomoción en nuevas poblaciones.</p>			
<p>- ¿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?</p> <p>El SERNAC podría mejorar la efectividad, teniendo un aumento del personal y también a través de la visualización de los derechos del consumidor mediante redes sociales, y por último se considera importante el fortalecimiento de las facultades de fiscalización, específicamente en materia de multas.</p>			



Conclusiones del Trabajo en Grupos:

Los contenidos expuestos y los comentarios recibidos en el trabajo grupal dan cuenta del entendimiento que generó en los asistentes las materias y resultados expuestos. Las áreas que requieren atención de Sernac coinciden con las prioridades que se establece para el trabajo regional, como gestión de reclamos, alianzas público privadas, mayor difusión en redes sociales locales, incremento de la educación a las personas consumidoras, mayor fiscalización, etc.

4. **Evaluación final**

El desarrollo de la Cuenta Pública se evalúa positivamente, con presencia de los Servicios Públicos más fuertemente vinculados con Sernac Magallanes, se suma la importante asistencia de alumnos representantes de Servicio Social.

Lo expuesto permite concluir que se ha dado cumplimiento a los Objetivos planteados al haberse informado a la ciudadanía de la gestión del año 2024, se explicó la gestión y el desempeño del período y, en el trabajo grupal se generaron propuestas de los asistentes desde sus áreas de representación vinculadas con los ejes estratégicos.

Las propuestas, se centraron en pilares fundamentales para el avance de la misión de Sernac, las cuales se pueden resumir desde la:

- **Optimización de la fiscalización:** Se hizo un llamado a la necesidad de refinar y potenciar la eficiencia de los procesos de fiscalización. Esto implica no solo asegurar un cumplimiento más riguroso de las normativas de protección al consumidor, sino también explorar metodologías innovadoras que permitan una detección más temprana y efectiva de las infracciones.
- **Amplificación de la difusión de información:** La propuesta en este ámbito enfatizó la urgencia de expandir y hacer más accesible la información sobre los derechos y deberes del consumidor. Esto se traduciría en el desarrollo de estrategias de comunicación multicanal y multiplataforma, utilizando desde medios tradicionales hasta plataformas digitales y redes sociales, para llegar a la mayor cantidad de ciudadanos posible, asegurando que la información sea comprensible y relevante para todos los segmentos de la población.
- **Fortalecimiento de la educación al consumidor:** Se destacó la importancia de diseñar y ejecutar programas educativos integrales que empoderen a los consumidores con especial énfasis en el mundo universitario.
- **Mejora y diversificación de los canales de denuncia:** Los asistentes subrayaron la necesidad de perfeccionar y ampliar las vías a través de las



cuales los consumidores pueden presentar sus denuncias. Esto implica simplificar los procesos, garantizar la confidencialidad y ofrecer una variedad de opciones (en línea, presencial, telefónica) que se adapten a las diferentes necesidades y capacidades de los usuarios, asegurando que el acto de denunciar sea ágil, sencillo y disuasorio para las prácticas indebidas.

- **Fomento de alianzas estratégicas:** Se propuso activamente la creación y el robustecimiento de redes de colaboración con otras instituciones, organizaciones de la sociedad civil, empresas y organismos internacionales. Estas alianzas se consideran cruciales para ampliar el alcance, la efectividad y la legitimidad de las acciones de Sernac, permitiendo una acción coordinada y un impacto colectivo en la protección de los derechos del consumidor a nivel nacional y regional.

Es crucial resaltar que estas valiosas propuestas no son meras sugerencias aisladas, sino que se encuentran en una perfecta armonía con las prioridades estratégicas regionales de Sernac. Esta convergencia de ideas es particularmente relevante en el contexto de la colaboración proyectada con la Universidad de Magallanes (UMAG) para el año 2026.

En síntesis, la Cuenta Pública no solo logró informar de manera exhaustiva a la ciudadanía sobre la gestión de Sernac, sino que, de manera aún más significativa, catalizó la generación de propuestas concretas y altamente pertinentes, perfectamente alineadas con los ejes estratégicos y las prioridades de la institución. Este éxito no es un evento aislado; representa un hito fundamental que sienta bases sólidas para una colaboración futura más robusta, eficaz y bidireccional entre Sernac y actores clave como la UMAG. Esta alianza estratégica, impulsada por la visión ciudadana y el compromiso institucional, promete traducirse en beneficios tangibles y duraderos.



5. **Observaciones.**

El reporte de la Cuenta Pública será publicado en el sitio web de Sernac y presentado a los integrantes del Consejo Consultivo Regional de Sernac.

Asimismo, este documento será un insumo fundamental para el trabajo colaborativo que se llevará a cabo con la Universidad de Magallanes. Esta colaboración estratégica busca integrar conocimientos teóricos y prácticos, enriqueciendo así la investigación y el desarrollo de proyectos conjuntos. Se espera que esta sinergia fortalezca los lazos interinstitucionales y promueva un intercambio constante de ideas y recursos, beneficiando a ambas partes y a la comunidad en general.

Punta Arenas, 05 de agosto de 2025.



ANEXOS.

Anexo 1: Fotografías de la Cuenta Pública.

