

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Antofagasta

Ciudad	Antofagasta		
Lugar	Auditórium del SERVIU, Washington 2551		
Fecha	23 de julio del 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	1) Universidad del Alba (01 asistente)	1)Asociación de Consumidores APAC (02 asistentes)	1)Instituto de Previsión Social (02 asistentes)
	2)BancoEstado (01 asistente)	2)Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta (02 asistentes)	2)Servicio Nacional de Turismo (02 asistentes)
		3)Agrupación de Mujeres de Antofagasta (01 asistente)	3)Tesorería General de la República (02 asistentes)
		4)Junta de Vecinos René Schneider (02 asistentes)	4)Servicio Nacional del Adulto Mayor (02 asistentes)
		5) Coro Magisterio de Antofagasta (14 asistentes)	5)Servicio Nacional de la Discapacidad (02 asistentes)
		6)Club Adulto Mayor San Lorenzo (01 asistente)	6)Subsecretaría de Telecomunicaciones (02 asistentes)
		7)Pasantes de Derecho de la Corporación de Asistencia Judicial (02 asistentes)	7)Superintendencia de Servicios Sanitarios (01 asistente)



		8)Escolares (05 asistentes)	8)Instituto Nacional de la Juventud (01 asistente)
		9)03 asistentes independientes	9)SUPERIR (01 asistente)
			10)Dirección de Crédito Prendario (01 asistente)
			11)Oficina de Defensoría Laboral (02 asistentes)
			12)FONASA (01 asistente)
			13)ProChile (01 asistente)
			14)Instituto Nacional de Estadísticas (03 asistentes)
			15)Instituto de Seguridad Laboral (01 asistente)
			16)Policía de Investigaciones de Chile (01 asistente)

Total asistentes	59	Mujeres	36
		Hombres	23
		Otro	0

1. **Objetivo General:**

-Realizar la Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional del SERNAC Antofagasta (Gestión 2024)

2. **Objetivos Específicos:**

-Convocar a la sociedad civil, autoridades, Servicios Públicos y ciudadanía a la presentación de la Cuenta Pública Participativa 2025.

-Aplicar la metodología participativa seleccionada para la retroalimentación correspondiente con el público participante en la actividad.

3. **Desarrollo de la actividad**

-Programa de la actividad:

Hora	Actividad
15:30 – 15:50	Acreditación de invitados e invitadas
15:50 – 16:00	Bienvenida a las y los asistentes
16:00 – 16:30	(Video del Director Nacional) Presentación Cuenta Pública 2025 – Director Regional del Sernac , Fernando Sepúlveda Rojas.
16:30 – 16:40	Presentación artística
16:40 – 17:10	Diálogo participativo
17:10 – 17:20	Cierre y foto grupal

En el horario programado se da inicio a la Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional del SERNAC, en el Auditorium facilitado por el SERVIU en la comuna de Antofagasta.

El Director Regional del SERNAC, don Fernando Sepúlveda Rojas, agradece al público asistente e inicia la presentación de la Cuenta Pública Participativa regional 2025, previamente es exhibido el video con los saludos del Director Nacional del Servicio, don Andrés Herrera Troncoso.

En la exposición se presentaron los resultados de la Gestión 2024 de la Dirección Regional, abarcando procesos como atención ciudadana, educación para el consumo sostenible, participación ciudadana, fiscalización, protección, información y despliegue territorial. También se destacaron los desafíos y compromisos para el año 2025, alineados con los ejes nacionales y los compromisos a nivel regional.

Una vez que la Cuenta Pública fue presentada, se dio inicio a la fase participativa utilizando la metodología seleccionada, que incluyó la proyección de tres preguntas guía para que los asistentes trabajaran en ellas.

Al cierre de la Cuenta Pública Participativa 2025, la Dirección Regional del SERNAC agradeció a los asistentes, dando por finalizada la presentación.

3.1 Resultados del trabajo

Relacionado con el punto anterior, post finalizada la presentación de la Cuenta Pública Participativa, se inició la metodología participativa a través de las siguientes preguntas:

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



b) ¿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?

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

Retroalimentación del público:

-Se abrió la discusión sobre las áreas o problemáticas del consumo que requieren mayor atención e intervención del SERNAC, enfocándose en los desafíos específicos del territorio regional. Los participantes ofrecieron diversas perspectivas como propuesta de Educación Financiera y programas para usuarios de crédito prendario, la mayoría de los cuales son mujeres. También se destacó que los usuarios fueran de la capital regional y los adultos mayores/pueblos originarios enfrentan más problemas al acceder a servicios digitales, sugiriendo cursos de alfabetización digital o capacitaciones presenciales

-En relación con la mejora de la fiscalización del SERNAC, se mencionaron sugerencias relativas a enfocarse en las aerolíneas, especialmente en la desigualdad de la relación con los pasajeros y los problemas de cancelación de vuelos, así como el endoso de tickets. Se plantearon preguntas sobre los reclamos en el mercado financiero relacionados con la agenda antifraude. Se agradecieron los operativos de fiscalización conjunta entre el SERNAC y el SERNATUR.

-Desde la Asociación de Consumidores de Antofagasta enfatizaron la necesidad de que las empresas y organismos públicos respeten a las asociaciones de consumidores, pidiendo la implementación de una ley que multe a las empresas por no dar prioridad a los adultos mayores en la atención al público y que se señalice la atención preferencial.

- Se relevó la problemática con el comercio electrónico, específicamente cuando las aplicaciones de supermercados no siempre ofrecen opciones de reemplazo para productos sin stock al momento de la entrega. Finalmente, se expresó la preocupación sobre cómo las personas mayores y con discapacidad son atraídas por aplicaciones que resultan ser estafas.

4. **Evaluación final**

Como en años anteriores, la Dirección Regional del SERNAC Antofagasta evalúa positivamente el desarrollo, la participación del público asistente, y los resultados de la Cuenta Pública Participativa 2025.

En esta oportunidad, al evento asistieron **59** personas externas al SERNAC.

Se destaca la participación del Coro Magisterio de Antofagasta, integrado por ex profesoras y ex profesores (personas mayores), grupo que no solo asistió al evento, sino que también deleitó al público con su presentación artística

Entre los participantes se contó con la presencia de representantes de la Asociación de Consumidores APAC y del consejo Consultivo Regional del SERNAC, de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Antofagasta, de juntas de vecinos de la capital regional, Universidad del Alba, Club de Adultos Mayores, escolares, y pasantes de la carrera de Derecho. A la actividad también asistieron representantes de diversos Servicio Públicos como: Instituto de Previsión Social, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Superintendencia de Servicios Sanitarios, SUBTEL, SUPERIR, SENADIS, entre otros; sumándose también Policía de Investigaciones de Chile y el Coro Magisterio, junto al equipo del SERNAC.

La Dirección Regional del SERNAC agradeció la facilitación del Auditórium del SERVIU para la realización de la Cuenta Pública Participativa.

Se agradece también la participación activa de los asistentes en la metodología utilizada al finalizar la actividad, lo que permitirá al Servicio aplicar mejoras en sus procesos y productos estratégicos.



5. **Observaciones.**

Se releva la importancia estratégica de la ubicación del lugar para la Cuenta Pública Participativa, fue excelente porque era céntrica, estaba cerca de la Dirección Regional y su tamaño permitió recibir al público cómodamente y presentar la información sin interrupciones.

Antofagasta, 26 de agosto del 2025

Fernando Sepúlveda Rojas
Director Regional
SERNAC Antofagasta



ANEXOS.

-Fotografías de la actividad:

