



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

## Gestión Institucional 2024

Ignacio Tello Cardone  
**Director Regional de O'Higgins**



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## EL SERNAC

Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Por ello buscamos incentivar su participación para conectar con sus necesidades, promoviendo activamente la igualdad de género; fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ATENCIÓN CIUDADANA

Reclamos



**2.502**

Consultas



**2.370**

56% más que el año anterior

Alertas consumo



**11**

56% más que el año anterior

## EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE



Se realizaron **33 actividades educativas** a diversos públicos. Para el año 2024 se priorizaron las **personas mayores y escolares**.



**Implementación Piloto Ed. preescolar:** Primera región del país en realizar actividades educativas a niños y niñas de kínder y primero básico.



## INSTANCIAS PARTICIPATIVAS

### Cuenta Pública Participativa

17 de mayo.  
Junta de vecinos Villa Corazón

### Consejo Consultivo Regional

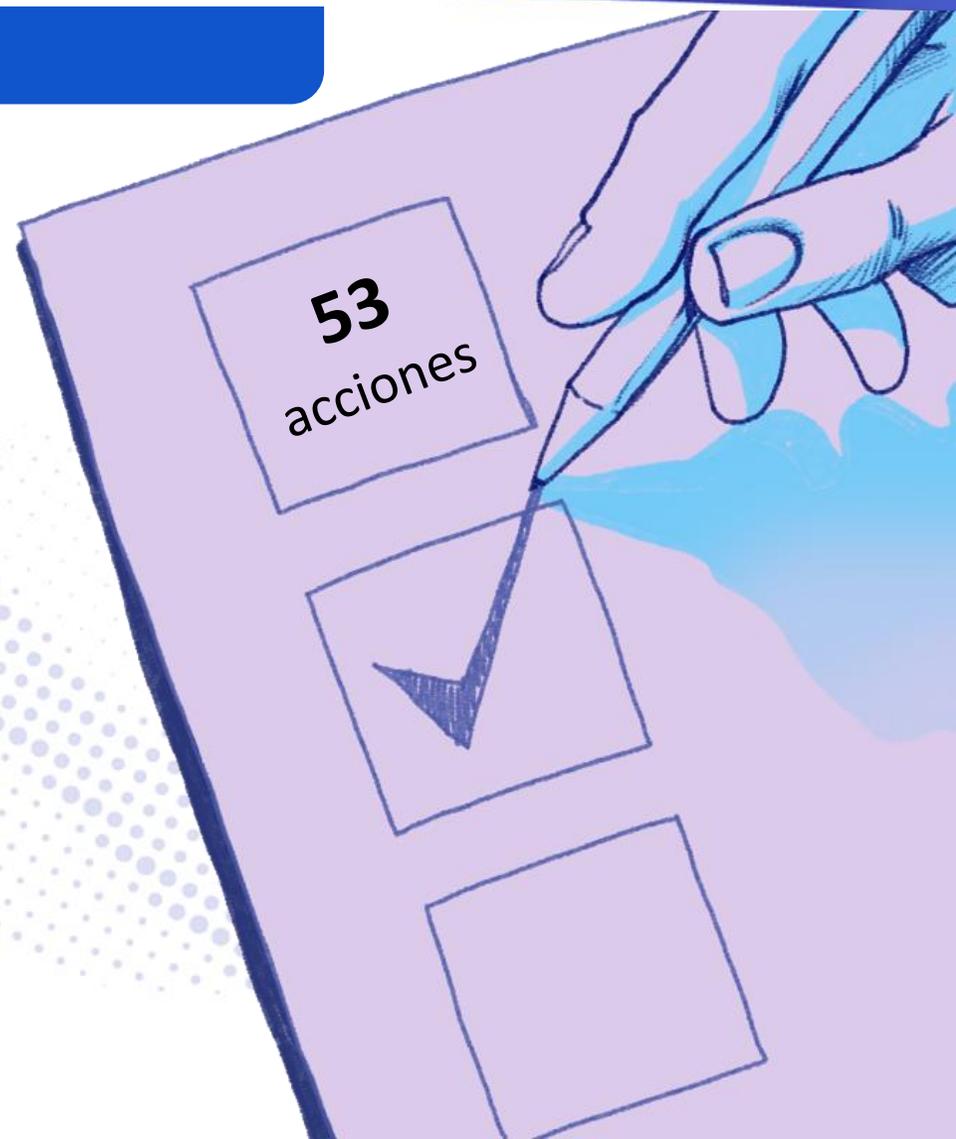
Se realizaron 5 sesiones.

### Conversatorios

- Derechos del consumidor para personas mayores
- Publicidad y el rol de la mujer



# FISCALIZACIÓN



## RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

2024

Firmamos convenios de colaboración con las municipalidades de: **Las Cabras, Requínoa, Peumo, Olivar y Doñihue**. También con la **Asociación Yo Cuido**.

A diciembre contamos con **21 plataformas municipales**.

En relación a los servicios públicos, firmamos convenio con el **Servicio Nacional de Patrimonio Cultural y Superintendencia de Insolvencia y reemprendimiento**.



## HITOS DE PROTECCIÓN



### CORTE DE LUZ - TEMPORAL DE INVIERNO

- ✓ Reunión con el Delegado Presidencial Regional, Fabio López y el Seremi de Economía con todos los **alcaldes de la Región de O'Higgins**.
- ✓ Procedimiento Voluntario Colectivo con CGE por extensos cortes de luz.
- ✓ Acción con Ministro de Energía Diego Pardow, Seremi de Economía, Seremi de Energía y Director Regional SEC. **Explicación de la boleta y los descuentos automáticos por cortes de electricidad.**
- ✓ Operativo toma de reclamos con **ChileAtiende**.



## HITOS DE PROTECCIÓN

### Procedimiento Voluntario Colectivo

- ✓ Primer **Procedimiento Voluntario Colectivo Regional del SERNAC**. Se realizó con constructora Galilea por **fallas y problemas de post venta** en **Condominio Cumbres de Santa Blanca I en Rancagua**.
- ✓ Este acuerdo implicó un desembolso total de casi **14 millones de pesos** por parte de Galilea.



### Negociación desformalizada.

- ✓ Negociación desformalizada con **Inmobiliaria Isiete** por problemas de postventa y retardo en la entrega en unidades del Condominio Parque Ciudadano en Rancagua y en espacios comunes.
- ✓ Se identificaron 52 departamentos con problemas y la inmobiliaria trabajó en la solución de todos los casos.





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## PROTECCIÓN Y COMPENSACIONES

38

Juicios de  
interés general  
inciados

15

Juicios de  
Interés General  
cerrados

22 millones

Monto en  
indemnización  
por concepto de  
JIG

# COMUNICACIONES

2024

Tuvimos **147** salidas comunicacionales. Un **98,6%** más que el año 2023.

Destacamos una mejora en el relacionamiento con los medios de comunicación local y valoramos el espacio permanente en la Radio Rancagua en el programa El Teniente Magazine.





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## DESAFÍOS



Ampliar la cobertura de nuestros servicios para llegar a todos los rincones de nuestra región.



Generar más alianzas estratégicas con servicios públicos.



Generar cambios de conducta en el mercado, con énfasis en las pymes, utilizando mecanismos proporcionales al tamaño de la empresa.



## EQUIPO DR



**Ejecutivas de atención de público:** Giselle Farías y Carmen Márquez.

**Soporte administrativo:** Paula Ramírez.

**Profesionales:** Catalina Álvarez y José Luis Navarro.

**Abogado:** Efraín Contreras.

**Fiscalizador:** Rodrigo Cáceres.

**Director Regional:** Ignacio Tello.



**GRACIAS**