

Reporte de Ejecución **Cuenta Pública Participativa/Regional Región de O'Higgins**

Ciudad	Rancagua.		
Lugar	Casa de la Inclusión, dependencias de SENADIS.		
Fecha	Miércoles 23 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta de el número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Club adulto mayor Inclusión (2)	Segegob (2)
		Asociación Pensionados Cachapoal (1)	Seremi de Salud (1)
		Junta de vecinos Villa corazón (2)	SEC (1)
		Revelo (1)	Seremi de Economía (3)
		Junta de vecino libertadores (1)	SERPAT (1)
		CUT - Sindicato Walmart (1)	Superir (1)
		Agrupación Fibromialgia Rancagua (2)	Senadis (1)
		Asociación Yo Cuido (2)	
		Junta de vecinos Promancar III (1)	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



		Club Adulto mayor la nueva ola (2)	
		Club Integración Péncahue (1)	

Total asistentes		Mujeres	13
		Hombres	13
		Otro	

1. **Objetivo General:**

Generar un hito de participación ciudadana, en contacto directo con la ciudadanía en el espacio de un organismo público para conocer su retroalimentación respecto el quehacer de la Dirección Regional de O'Higgins durante el año 2024.

2. **Objetivos Específicos:**

Realizar una presentación simple, clara y pedagógica con las acciones realizadas el año 2024, así como también los énfasis y desafíos del presente año.

Contar con un espacio de reflexión y conversación con la ciudadanía para conocer su retroalimentación.

3. **Desarrollo de la actividad**

La actividad se realizó en la sala de capacitación de la "Casa de Inclusión", en las dependencias de SENADIS. Allí se dispusieron las sillas en "montaje escuela".

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional

El primer momento de la actividad fue la presentación de la maestra de ceremonia, instancia en la cual el Director Regional de Senadis y el Seremi de Economía entregaron sus palabras.

Después, el Director Regional realizó el balance de su gestión para terminar con la instancia participativa, en donde los participantes pudieran dar feedback de la presentación y realizar preguntas de la gestión del SERNAC en la región de O'Higgins.

Dado que esta Dirección Regional no tiene muchos funcionarios, no se realizó una moderación por mesa. Sino que se dejó en cada silla una papeleta con un lápiz para que allí las personas escribieran sus consultas:



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cuenta Pública Participativa 2025

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



Al terminar el diálogo, funcionarios de la DR recogieron las papeletas completas y se seleccionaron las más pertinentes para ser respondidas por la autoridad regional.

Después de esto, se invitó a los participantes a compartir un coffee break.

3.1 Resultados del trabajo

Pese a que se instruyó la participación mediante las papeletas, al finalizar algunas personas hicieron sus consultas a viva voz al terminar la actividad.

¿Por qué el SERNAC no puede multar a las empresas?

El SERNAC por ley no tiene la facultad de fiscalizar directamente las empresas como sí la tienen otros organismos públicos. En nuestro caso lo que debemos hacer es denunciarlo ante un Juzgado de Policía Local, para que el juez determine la infracción y la multa fijada por ley. Esto no significa que no exista una protección real a los consumidores. Nosotros hacemos esto cuando hay casos que afectan a un grupo grande de personas.

Sabemos que en algunos casos las personas deben acudir solas a un tribunal para encontrar la solución a sus problemas y eso es caro, demora tiempo, por eso, nosotros como institución queremos pasar a otro estadio, para lograr una solución de forma administrativa. ¿Cómo queremos lograrlo? Con un proyecto de ley que se llama SERNAC Te Protege que está en tramitación y que avanza positivamente en el Congreso y esperamos que a fines de este año tengamos mejores noticias respecto este tema.

¿Qué otras herramientas o facultades necesita el SERNAC para proteger a los consumidores de algunos empresarios inescrupulosos?

Yo no podría decir que nosotros no tenemos facultades, porque tenemos muchas facultades. Podemos demandar colectivamente, iniciar PVCs, etc. En donde estamos al debe es en la parte individual y sancionatoria nos falta una herramienta eficaz para poder sancionar, entonces yo creo que eso nos daría una mejor forma de proteger a los consumidores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional

¿Por qué no hay más fiscalizadores? Para la función que cumple el SERNAC los fiscalizadores son fundamentales.

Concuerdo en un 100% con usted. Esto pasa por cómo el Servicio se organiza administrativamente de acuerdo con el presupuesto que tiene, pues los recursos son acotados. Desde que tenemos la facultad fiscalizadora, el número de fiscalizadores ha ido creciendo a nivel nacional. Sin duda un número mayor de fiscalizadores nos daría más músculo como un Servicio que efectivamente está más cerca del problema para luego lograr una sanción en casos de incumplimientos. Tenemos un Plan de fiscalización y hacemos fiscalizaciones emergentes, pero por ahora tenemos uno acá en la región, fiscaliza hartito y está al servicio de todos los consumidores de O'Higgins.

¿Qué medidas está tomando el SERNAC para que las empresas del retail cumplan con la ley y cómo se puede mejorar su atención al cliente en el?

Las medidas que tomamos pasan por ejercer nuestro rol fiscalizador. También cuando hablamos del retail hablamos de diferentes problemáticas porque el mercado es bien amplio, por lo tanto pueden haber problemas de seguridad en el consumo, problemas con la garantía legal, discriminación, entre otros. Entonces, cada problemática tiene distintas formas de abordarlo, con fiscalización, monitoreo de reclamos, levantamiento de alertas de consumo, PVCs, negociaciones desformalizadas, sólo por decir algunas.

Un aspecto que también tenemos un desafío nosotros como Dirección Regional es con el retail que no está en los centros urbanos más grandes.

Bueno, para que las empresas cumplan la ley, también el SERNAC ofrece cursos a distintos públicos y uno de ellos es para quienes trabajan en empresas. El objetivo del curso es que aprendan de la Ley de Protección del consumidor, sus deberes y los derechos de las personas.

El SERNAC también tiene un rol educativo, así que llegamos a niños preescolares, escolares, jóvenes, profesores, personas mayores, entre otros.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional

¿Cómo podemos lograr que la gente de mi junta de vecinos haga esos cursos o ustedes nos hagan talleres?

Respecto a los cursos específicos, estos están disponibles en nuestro sitio web www.sernac.cl y son de autoinstrucción. Ahora bien, si lo que desea es que hagamos talleres y charlas en su junta de vecinos, escríbale a la profesional del sernac al correo calvarez@sernac.cl para organizarlo. Podemos tratar las temáticas de educación financiera, derechos y deberes de los consumidores y consumo sostenible. También podemos organizar la visita de otros actores como la SEC, Superir, SISS, entre otros.

Yo lo conozco y sé que su aporte es importante. A mi como presidente de la JJVV me han preguntado porqué no los hemos invitado a la sede. Yo tengo un espacio, así que ustedes saben que pueden llegar a la Villa Corazón, porque en la sociedad tenemos que ayudarnos unos a otros. Ustedes necesitan un espacio y nosotros que ustedes vengan.

Agradezco sus palabras porque el año pasado estuvimos en su sede haciendo nuestra Cuenta Pública y un Conversatorio. Podemos ir de nuevo para realizar talleres, así que muy agradecido y cuente con nosotros.

En el Banco de Estado no hay seguridad y cuando hay, sólo se ve un guardia y eso que hay un flujo enorme de personas. Si hay un asalto, ¿qué hacemos las personas que estamos ahí?

Que bueno que me lo comenta, porque la seguridad en el consumo también incorpora esto. Que dentro de un lugar no me ocurra nada. Tomo su punto y veremos cómo levantar una alerta de consumo sobre este tema.

En ese mismo banco hay problema de accesibilidad, porque tiene un segundo piso, allí están las cajas y las personas mayores y con discapacidad tienen problemas para acceder a los servicios.

Con todos estos motivos podemos generar un tipo de acción para solucionar esta problemática.

Desde SENADIS me hace sentido analizar el espacio donde se produce el acto de consumido y pienso en el retail por ejemplo en el espacio de los estacionamientos garantizados para personas con discapacidad, los medios de transporte como el

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



metro tren. Lo dejo invitado a que trabajemos este tema, porque creo que desde ahí podemos trabajar en conjunto ambas instituciones.

Podríamos trabajar en una mesa con proveedores grandes, conversar con ellos y con el Seremi de Economía también.

Tenemos que ocupar nuestras herramientas de la manera más inteligente posible.

4. Evaluación final

Nuestra Dirección Regional tiene una valoración muy positiva de la Cuenta Pública Participativa 2025.

Con la colaboración de la Plataforma Municipal de Rancagua logramos realizar una muy buena CPP, con alta participación, en donde los vecinos de Rancagua, consejeras del COSOC y las asociadas de Yo Cuido participaron en todas las instancias disponibles, se mostraron agradecidos por el espacio y quedamos con el compromiso de realizar charlas educativas en diferentes organizaciones que estuvieron presente.

Destacamos que todo el proceso de la CPP se realizó gracias a la gestión de nuestra DR. Conseguimos un muy buen salón, cómodo, climatizado y bien conectado. En relación al coffee, éste fue costeadado por el Director Regional, Ignacio Tello y el café y bebestibles, así como también las servilletas y vasos fueron donados por la Municipalidad de Rancagua. Por lo que la actividad no revistió en costo para el Servicio.

Esta actividad fue la muestra de la importancia de realizar actividades en contacto directo con la ciudadanía, entregar nuestros mensajes educativos y nuestra oferta de servicios para los y las consumidoras.

5. Observaciones.

Es imperativo contar con recursos económicos para la realización de esta actividad. Por tercer año consecutivo el Director Regional dona con sus

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



recursos el coffee para resguardar la imagen del Servicio ante autoridades y la ciudadanía.

Programa Cuenta Pública Participativa

Hora	Actividad
15:00 – 15:15	Recibimiento y ubicación de los invitados
15:15 - 15:20	Bienvenida a las y los asistentes
15:20– 15:25	Palabras del Director Regional SENADIS, Luis Guerrero.
15:25 – 15:30	Palabras del Seremi de Economía, Darío García.
15:30 - 16:00	Presentación Cuenta Pública 2025 – Ignacio Tello, Director Regional del SERNAC
16:00 - 16:45	Diálogo participativo y preguntas al Director Nacional del SERNAC
16:45 - 17:15	Cierre y coffe break.

Fotografías

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional





	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional





Ciudad y fecha de elaboración de este informe

Nombre y firma de Director/a Regional o jefatura

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional



ANEXOS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	25/07/2025	08/08/2025	08/08/2025
Cargo	Profesional DR O'Higgins	DPC	Director Regional

