

ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:05	Presidida por: Ana Gómez		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	14-12-2023	
	Hora		
	Inicio: 10:00	Término: 12:00	
Documentado por:	Carla Sandoval Leiva		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Repaso sobre las compromisos asociados en la sesión anterior
2	Presentación sobre "Diagnóstico Calidad de servicios y Experiencia Usuaría"

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicultura	M
2	Alejandro Arriagada	Retail Financiero A.G.	M
3	Ana Karina Gómez	SERNAC	F
4	Rodrigo Mateluna	SERNAC	M
5	Paulina Espinoza	SERNAC	F
6	Viviana Rojas	SERNAC	F

*Femenino/Masculino/Otro



ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Hernán Calderón Asociación de Consumidores CONADECUS
2	Marco Araneda Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
3	Puppy Rojas Asociación de Telefonía Móvil- ATELMO

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Pablo Rodríguez Arias Asociación de Consumidores - FOJUCC
2	Sebastián Castillo Cámara Chilena de Centros Comerciales
3	Pilar Fernández Vial Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF
4	Rafael Cumsille Zapapa Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Paulina Espinoza da inicio a la Sesión agradeciendo la asistencia de los/as invitados/as a esta sesión.
2	Ana Karina Gómez agradece también la asistencia y comenta la importancia de la participación activa de los miembros del Consejo y que durante este año particularmente se ha visto una baja participación en las sesiones del Consejo Consultivo. Hace un llamado a tomar importancia a este Consejo Consultivo ya que es acá donde se pueden definir acciones concretas.
3	Viviana Rojas, hace mención sobre los compromisos abordados en la sesión N°4 y explica sobre la tabla de los contenidos a abordar en la sesión de hoy.
4	Víctor Hugo (Bicultura) en representación de las Asociaciones de Consumidores, menciona que para ello/as es importante contar con un espacio particularmente enfocados a las Asociaciones, ya que existen necesidades e intereses distintos tanto los Gremios y las Asociaciones de Consumidores.
5	Alejandro Arriagada (Retail Financiero A.G.) Pregunta si se pueden realizar comentarios en la propuesta borrador del nuevo reglamento del Consejo Consultivo elaborado por SERNAC con consulta previa a los miembros del Consejo.
6	Viviana Rojas, indica que para el SERNAC es muy importante recibir las opiniones y apreciaciones de esta propuesta y que el documento se encuentra disponible para incorporar comentarios.



ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

7	Rodrigo Mateluna, Indica que es importante la participación de todos/as los miembros del Consejo ya que todo lo que se pueda abordar en las sesiones es vinculante para la gestión del SERNAC.
8	Paulina Espinoza da espacio al Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, para presentar el "Diagnóstico Calidad de servicios y Experiencia Usuaría" de SERNAC.
9	<p>El Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, hace mención a los contenidos de la presentación.</p> <p>Temas a tratar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lineamientos y contexto del Sistema de Calidad y Experiencia Usuaría (PMG-MEI 2023-2026).• Presentación del Diagnóstico de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría.• Siguiendo acciones.
10	<p>El Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación; Comienza la presentación dando contexto sobre la existencia de una crisis de confianza profunda, que se refleja en la distancia de las personas con las instituciones públicas.</p> <p>Se hace mención que el principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones.</p> <p>Y que existe un desafío importante y es recuperar la confianza y la legitimidad de nuestro quehacer, y de esa manera generar una nueva relación entre el estado y la ciudadanía.</p>
11	<p>Se comenta respecto a la agenda de Modernización 2022-2026 compuesta por 24 iniciativas transversales y 6 intersectoriales.</p> <p>Diagnóstico de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría, se comenta algunas características del diagnóstico tales como: Medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y servicios y Recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.</p>
12	<p>Se presentan los resultados de la MESU 2023 en el cual se pudo detectar algunas fortalezas, Puntos críticos entre otras debilidades identificadas.</p> <p>Se hace mención respecto al plan de acción, en lo que se visualizan las</p>



ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

	<p>siguientes acciones;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Consejo sea capaz de conocer, colaborar, priorizar y darle valor a las iniciativas que componen la Agenda de CSyEU. 2. Estado, empresas, asociaciones de consumidores y otras organizaciones de la sociedad civil deben trabajar de manera permanente, transparente e inclusiva para implementar mejoras en materia de calidad de servicios en consumo. 3. Priorizar la gestión de reclamos 4. Disponer canales expeditos y eficaces de resolución de conflictos 5. Responder los reclamos recibidos es clave en la satisfacción y de manera acorde a la solicitud del consumidor o consumidora. 6. Cumplir lo prometido en las respuestas en que acogen los reclamos. 7. Fundamentar con veracidad, empatía y lenguaje claro las respuestas en que rechazan los reclamos. 8. Términos y condiciones claros y transparentes a la ciudadanía. 9. Colaboración público-privada con el fin de dar mayor protección.
13	<p>Alejandro Arriagada pregunta si en este diagnóstico se consideró a las Municipalidades.</p> <p>Desde SERNAC se comenta que sí.</p> <p>También se hace mención a que se está haciendo un trabajo colaborativo entre el SERNAC y las Empresas de telecomunicaciones para potenciar la herramienta "NO Molestar".</p> <p>En relación a los servicios mejor evaluados está el "Me quiero Salir" y el Boletín Empresas.</p> <p>Fernando Arriagada felicita al Servicio por todo el trabajo que se está trabajando en pos de mejorar la experiencia del usuario.</p> <p>Víctor Hugo felicita al SERNAC por todo el trabajo y la presentación realizada.</p>

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Desde SERNAC se menciona que parte de los desafíos y fortalecer al Consejo Consultivo para contar con una participación activa y vinculación por parte de los miembros del Consejo Consultivo.
2	Viviana Rojas se compromete a enviar borrador del reglamento y presentación comparativa propuesta de reglamento.
3	Desde SERNAC se debe enviar la presentación realizada por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, sobre "Diagnóstico Calidad de servicios y Experiencia Usuaria" de SERNAC.



ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

- | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Presentación de "Diagnóstico Calidad de servicios y Experiencia Usuaría" de SERNAC. |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|



ACTA N° 05 Año 2023
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 05 Año 2023 Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor

