



Aprueba Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Resolución que indica.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01875**

SANTIAGO, **31 DIC 2015**

VISTOS: El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 007, de 2014; la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 283 de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra, a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión Pública, introdujo un nuevo Título a la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, relativo a la participación ciudadana en la gestión pública.

2.- Que, el artículo 70 de la Ley N° 18.575, dispone que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de los medios electrónicos u otros.

4.- Que, por Resolución Exenta N° 981/2011, este Servicio, aprobó la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, indistintamente el SERNAC.

5.- Que, mediante Instructivo Presidencial N° 007, de 2014 indicado en vistos se ha impartido la instrucción, entre otros, a este Servicio Público de revisar y actualizar la norma de participación ciudadana señalada en el considerando anterior, con el propósito de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones contemplados.

6.- Que, se ha considerado necesario encaminar esfuerzos para la sistematización de la norma que por este acto se dicta.

7.- Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto se transcribe a continuación.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1º.

La presente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), establece las modalidades, formales y específicas, de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

Artículo 2º.

La incorporación de la participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, se realiza en el marco de los objetivos estratégicos de:

- a) Mejorar la transparencia y eficacia de los mercados a través de su vigilancia, el desarrollo de estudios e investigaciones, la difusión de información y la acción coordinada con la institucionalidad respectiva, particularmente en los mercados donde se detectan prácticas especialmente lesivas a los consumidores y/o los que presenten mayores fallas y distorsiones.
- b) Fortalecer una cultura activa de consumo responsable y de protección de los derechos de los consumidores, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto a los consumidores más vulnerables.
- c) Mejorar el estándar de protección de los consumidores a través del proyecto de fortalecimiento de SERNAC y sus modificaciones legales, así como del reforzamiento de las actuales acciones institucionales, su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, y el fortalecimiento de un Sistema Integrado de Protección al Consumidor.
- d) Fortalecer la participación ciudadana con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos en los incentivos del mercado y la profesionalización y especialización de las asociaciones de consumidores.
- e) Consolidar una Gestión de Excelencia que permita encauzar de manera fluida y positiva los procesos de cambio, innovación y fortalecimiento institucional, con equipos altamente especializados, colaborativos y comprometidos en un adecuado ambiente laboral.

Título II

De los Mecanismos o Espacios de Participación Ciudadana

Artículo 3

Los mecanismos o espacios de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos o espacios de participación ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor:

- 1) Acceso a información relevante.
- 2) Cuenta Pública Participativa Anual.



- 3) Consultas Ciudadanas.
- 4) Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
- 5) Consejos Consultivos Regionales
- 6) De los Encuentros de Diálogos Participativos
- 7) Conversatorios de consumo.

Del acceso a información relevante.

Artículo 4°.

El Servicio Nacional del Consumidor pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ella sea oportuna, completa y accesible mediante los canales que se establecen a continuación:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
2. Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 5°.

El SIAC busca establecer un diálogo permanente entre los servicios públicos y la ciudadanía, mediante los distintos espacios de atención, asegurando que ésta sea de calidad.

La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención:

De forma presencial en cualquiera de las Direcciones Regionales del SERNAC en cada una de las capitales regionales; y en la Dirección Regional, Departamentos y Unidades Centrales, en Santiago;

En las oficinas comunales disponibles a lo largo del país

De forma telefónica llamando al número 600 594 6000;

De forma virtual en la página Web del Servicio: www.sernac.cl

De la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 6°.

Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información del Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Se puede acceder a información pública ya sea a través de la página www.sernac.cl (Transparencia Activa), específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente", en el siguiente link: <http://www.sernac.cl/transparencia/>, o a través de una solicitud de información (Transparencia Pasiva) a través del mismo sitio Web completando el formulario disponible para esos efectos, o a través de alguna de las Direcciones Regionales del SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala la Ley N° 20.285, tanto respecto al proceso de Transparencia Activa como al proceso de Transparencia Pasiva.



De la Cuenta Pública participativa anual.

Artículo 7°.

El Director Nacional del Servicio realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que considere la participación directa de la ciudadanía.

Cada Director o Directora Regional del Servicio, realizará con la misma periodicidad, un proceso de Cuenta Pública en su respectiva Región.

Artículo 8°.

El objeto de la Cuenta Pública es constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

Artículo 9°.

El proceso de Cuenta Pública podrá realizarse bajo dos modalidades: presencial y no presencial.

a) Presencial.

Modalidad que considerará, al menos, las siguientes etapas:

- Convocatoria a las personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil y, de manera especial de las Asociaciones de Consumidores del ámbito de la competencia de SERNAC.
- Realización del evento Cuenta Pública en la que la Dirección Nacional o Regional, según corresponda, expondrá de manera clara y pedagógica los hitos de la gestión institucional. La promoción del diálogo se realizará mediante la utilización de metodologías desarrolladas por el Departamento de Participación Ciudadana.
- Sistematización de las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo.
- Publicación de un reporte de la Cuenta Pública donde se recojan las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil y las respuestas de la autoridad en el proceso de cuenta pública, por escrito y en un plazo no superior a 30 días hábiles.

b) No presencial.

Modalidad que se hará efectiva a través del sitio www.sernac.cl u otro canal electrónico y permitirá conocer la Cuenta Pública y efectuar las consultas y comentarios pertinentes. En esta modalidad, se publicará la respuesta de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas.

De las consultas ciudadanas.

Artículo 10.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberá establecer mecanismos de consulta ciudadana, implementando para dicho efecto espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.



Artículo 11.

La Consulta a la ciudadanía, podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellas otras que para cada caso se determine.

1. Ventanillas Virtuales: Documentos publicados en forma virtual, que contienen materias de interés ciudadano y se someten a consideración de la ciudadanía, a través del sitio electrónico www.sernac.cl

Las Ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

En las ventanillas virtuales, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio www.sernac.cl. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Ventanillas Virtuales deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de al menos 15 días desde su publicación.

El SERNAC sistematizará los resultados y dará respuesta dentro de los 45 días siguientes a la conclusión del proceso de consulta, el SERNAC, publicará la respuesta sistematizada en el mismo sitio de la consulta.

2. Consulta virtual: Instancia a través de la cual la autoridad expone un tema con el objeto de recoger opinión de la ciudadanía mediante preguntas cerradas. Puede ejecutarse a través de formato físico (papel) y/o formato web.

3. Consulta presencial: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad o quien la represente, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas, iniciativas y proyectos.

Del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.

Artículo 12.

El SERNAC contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, con el objeto de emitir su opinión en las materias que se refieran a las políticas implementadas por el SERNAC, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su impacto en los ámbitos de interés para los consumidores.

Artículo 13.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 14.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC, estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con su competencia, de acuerdo a las normas que lo rigen.

El Consejo estará integrado por doce representantes permanentes de la sociedad civil, seis representantes de las Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo a la Ley N° 19.496 y que se encuentren con su directorio vigente y seis representantes de las Asociaciones



Gremiales que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del SERNAC.

Los integrantes de la sociedad civil que integren el Consejo serán designados por las propias entidades, a partir de la convocatoria de la Dirección Nacional del SERNAC, a través de cualquier medio escrito. La aceptación a participar podrá manifestarse de cualquier forma.

Participarán también en las sesiones del Consejo, por derecho propio el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, o quien/es lo represente/en en cada ocasión. Asimismo, podrán asistir a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz, acompañando al Director Nacional del SERNAC, aquellos funcionarios que la máxima autoridad del Servicio estime pertinentes, según la temática de cada sesión y aquellos representantes sociales, gremiales, académicos o expertos, cuando se trate de materias específicas, de interés para el Consejo.

Corresponderá al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor o al directivo del Servicio que designe en su representación ante el Consejo Consultivo, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo.

El Consejo Consultivo elegirá entre sus integrantes a quien lo presida anualmente.

De la elección del Presidente/a del Consejo se dejará constancia en el acta de la primera sesión de cada período anual. La decisión se tomará por consenso y, en ausencia de éste, mediante el voto favorable de la mayoría de los consejeros presentes.

Los consejeros durarán dos años en sus funciones. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o a la Dirección Nacional del SERNAC, los consejeros podrán ser designados por un nuevo período.

Artículo 15.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y emitir opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo, en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores/as, por parte del SERNAC.
2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Nacional de Protección de los derechos de consumidores y consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.
3. Analizar temas de alto impacto en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores/as, y proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.
4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.
5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter nacional y regional, entre proveedores y consumidores, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 16.

Las labores de los miembros del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil serán ad honorem.

Artículo 17.

El Consejo celebrará sesiones ordinarias al menos cinco (5) veces al año, conforme al calendario que lo apruebe, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias cuando lo requiera el Director nacional del SERNAC o la mitad más uno de los consejeros en ejercicio.



Artículo 18.

El Consejo sesionará en la ciudad de Santiago.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales o a través del sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, www.sernac.cl

De los Consejos Consultivos Regionales

Artículo 19.

De manera de preservar la diversidad y la descentralización de la participación ciudadana es que se ha definido que las Direcciones Regionales del SERNAC podrán contar con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas implementadas por cada Dirección Regional.

Artículo 20.

El Consejo Consultivo Regional tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana territorial en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 21.

El Consejo Consultivo Regional, estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con las materias de su competencia.

El Consejo podrá estar conformado por los miembros permanentes que cada Dirección Regional estime convenientes, asegurando las representaciones que se indican:

- a) Representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo a la Ley N° 19.496.
- b) Representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del SERNAC.
- c) Representantes regionales de las organizaciones sociales comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la Ley N° 19.418 y sus modificaciones, que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del SERNAC.
- d) Un miembro director o profesional investigador de centros de estudios o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.

No obstante, cada Dirección Regional podrá reservarse el derecho de convocar a aquellos actores que sean relevantes para el Sistema Regional de Protección al Consumidor, asegurando diversidad, representatividad y pluralidad.

Corresponderá al Director/a Regional, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo.

Los miembros del Consejo indicados en las letras a), b) y c), serán nombrados por las propias entidades referidas. Los restantes miembros del Consejo, lo serán por invitación de cada Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, cuidando la debida representatividad y pluralidad de los miembros invitados.

El Consejo Consultivo Regional elegirá entre sus integrantes a quien lo presida bianualmente.



El Consejo renovará totalmente a sus integrantes elegidos o invitados, cada dos años. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o del Servicio Nacional del Consumidor, los consejeros podrán ejercer durante un nuevo periodo, por una sola vez.

Artículo 22.

El Consejo Consultivo Regional tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y consumidoras, por parte de las Direcciones Regionales de SERNAC.
2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Regional de Protección de los derechos de consumidores y consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.
3. Analizar temas de alto impacto regional en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores y consumidoras y, cuando proceda, proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.
4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.
5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter regional, entre proveedores y consumidores, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 23.

Las labores de los miembros del Consejo Consultivo Regional serán ad honorem.

Artículo 24.

El Consejo tendrá al menos 3 sesiones ordinarias anuales, conforme al calendario que apruebe, así como las extraordinarias que estimare adecuadas.

El Secretario Ejecutivo convocará a las sesiones ordinarias con 10 días hábiles de anticipación y, a las extraordinarias, con 2 días hábiles.

Artículo 25.

El Consejo sesionará en las capitales regionales de cada Dirección Regional.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo. El acta deberá ser firmada por los miembros asistentes.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales.

De los Encuentros de Diálogos Participativos

Artículo 26.

Los encuentros de diálogos participativos consisten en un espacio de diálogo e interlocución entre la autoridad máxima de SERNAC, o quien la represente, actores de la sociedad civil, en forma presencial, y eventualmente la ciudadanía en general, en forma virtual a través de alguna



de las plataformas digitales participativas, sobre una propuesta relativa a materias de interés público relacionadas con el consumo o sobre una política pública determinada previamente por la autoridad mediante una Minuta de posición. El objetivo de los encuentros es lograr una síntesis de los planteamientos y observaciones recogidas durante el proceso de diálogo, por lo cual la autoridad respectiva deberá elaborar una respuesta, señalando en ella cuáles opiniones y apreciaciones fueron recogidas, especificando los motivos de su incorporación o rechazo.

De los Conversatorios de Consumo.

Artículo 27.

Los conversatorios de consumo son un mecanismo presencial de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que tienen por objeto el intercambio de opiniones, ideas, visiones y/o argumentos sobre una materia en particular.

Título III

Otros mecanismos de participación

Artículo 28.

Junto con los mecanismos establecidos como obligatorios por el Servicio Nacional del Consumidor, se podrán implementar los siguientes espacios de ser considerados necesarios:

- a) Cabildos ciudadanos
- b) Audiencias públicas
- c) Presupuestos participativos

De los Cabildos Ciudadanos

Artículo 29.

Instancia de discusión y participación ciudadana convocada por el SERNAC, con el objeto de escuchar las opiniones y propuestas ciudadanas sobre una determinada materia. Corresponde a un proceso de participación temprana, de la cual el Servicio obtendrá insumos para elaborar una determinada política pública o programa estratégico. Pueden tener carácter territorial o sectorial, nacional o local.

De las Audiencias Públicas

Artículo 30.

Mecanismo que resguarda del derecho ciudadano a dialogar con la autoridad máxima del Servicio, para expresar sus preocupaciones, demandas y propuestas. Las audiencias públicas podrán ser solicitadas por no menos de quinientos ciudadanos y/o veinticinco organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro. También podrán ser convocadas por la autoridad o a requerimiento de la mayoría simple del Consejo de la Sociedad Civil de Sernac.

De los Presupuestos Participativos

Artículo 31.

Es un mecanismo de decisión ciudadana sobre una parte de los recursos que el SERNAC dispone anualmente, para financiar el diseño, formulación y ejecución de proyectos prioritarios para la sociedad civil desde el ámbito de la protección a los derechos de los consumidores. A través de jornadas de votación directa, abiertas a toda la comunidad, combinado con los



acuerdos adoptados por el consejo o asamblea de Presupuesto Participativo, se decide la inversión y la participación en todo el proceso de desarrollo del proyecto.

Artículo 32.

Corresponderá al Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor coordinar institucionalmente la generación del proceso respectivo y la construcción de un plan de trabajo anual de espacios de participación ciudadana que contemplen los mecanismos ya mencionados.

Las Direcciones Regionales pueden ejecutar instancias de participación ciudadana que tengan aplicabilidad regional, considerando el soporte metodológico del Departamento de Participación Ciudadana.

Artículo 33.

Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, el SERNAC podrá definir otros mecanismos de participación ciudadana, en función del proceso de implementación de la Ley N° 20.500 sobre Acciones de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; del desarrollo de su Política de Participación Ciudadana y de los requerimientos del proceso de mejoras en la provisión de sus productos de informar, educar y proteger a los consumidores/as.

2°.- **DEJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 981 de 16 de agosto del año 2011, a partir de esta fecha.

3°.- **ANÓTENSE** por oficina de partes, al margen de la Resolución Exenta 981/2011 del Servicio Nacional del Consumidor, el número y fecha del presente acto administrativo.

4°.- **PUBLÍQUESE**, en el banner de gobierno transparente del sitio electrónico del Servicio Nacional del Consumidor, copia digital del presente acto administrativo.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial e incorpórese en el sitio Web www.sernac.cl de este Servicio.



VBC/ACS/ PAL
Distribución:

- Departamento de Participación Ciudadana

- Gabinete

- División Jurídica

- Oficina de partes

- Departamento de Comunicaciones Estratégicas


Ernesto Muñoz Lamartine
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor





- Departamento de Planificación Estratégica
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico
- Departamento de Gestión Territorial y Canales
- Departamento de Educación para el Consumo
- División de Consumo Financiero
- Departamento de Estudios e Inteligencia
- Departamento de Seguridad y Calidad de Productos
- Departamento de Auditoría Interna



Aprueba Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Resolución que indica.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01875

SANTIAGO, 31 DIC 2015

VISTOS: El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285 Sobre acceso a la información pública; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 007, de 2014; la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 283 de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra, a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión Pública, introdujo un nuevo Título a la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, relativo a la participación ciudadana en la gestión pública.

2.- Que, el artículo 70 de la Ley N° 18.575, dispone que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de los medios electrónicos u otros.

4.- Que, por Resolución Exenta N° 981/2011, este Servicio, aprobó la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, indistintamente el SERNAC.

5.- Que, mediante Instructivo Presidencial N° 007, de 2014 indicado en vistos se ha impartido la instrucción, entre otros, a este Servicio Público de revisar y actualizar la norma de participación ciudadana señalada en el considerando anterior, con el propósito de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones contemplados.

6.- Que, se ha considerado necesario encaminar esfuerzos para la sistematización de la norma que por este acto se dicta.

7.- Las facultades que la ley confiere a este

Director Nacional.



RESUELVO:

1. APRUÉBASE la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto se transcribe a continuación.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1º.

La presente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), establece las modalidades, formales y específicas, de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

Artículo 2º.

La incorporación de la participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, se realiza en el marco de los objetivos estratégicos de:

- a) Mejorar la transparencia y eficacia de los mercados a través de su vigilancia, el desarrollo de estudios e investigaciones, la difusión de información y la acción coordinada con la institucionalidad respectiva, particularmente en los mercados donde se detectan prácticas especialmente lesivas a los consumidores y/o los que presenten mayores fallas y distorsiones.
- b) Fortalecer una cultura activa de consumo responsable y de protección de los derechos de los consumidores, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto a los consumidores más vulnerables.
- c) Mejorar el estándar de protección de los consumidores a través del proyecto de fortalecimiento de SERNAC y sus modificaciones legales, así como del reforzamiento de las actuales acciones institucionales, su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, y el fortalecimiento de un Sistema Integrado de Protección al Consumidor.
- d) Fortalecer la participación ciudadana con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos en los incentivos del mercado y la profesionalización y especialización de las asociaciones de consumidores.
- e) Consolidar una Gestión de Excelencia que permita encauzar de manera fluida y positiva los procesos de cambio, innovación y fortalecimiento institucional, con equipos altamente especializados, colaborativos y comprometidos en un adecuado ambiente laboral.

Título II

De los Mecanismos o Espacios de Participación Ciudadana

Artículo 3

Los mecanismos o espacios de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos o espacios de participación ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor:

- 1) Acceso a información relevante.
- 2) Cuenta Pública Participativa Anual.



- 3) Consultas Ciudadanas.
- 4) Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
- 5) Consejos Consultivos Regionales
- 6) De los Encuentros de Diálogos Participativos
- 7) Conversatorios de consumo.

Del acceso a información relevante.

Artículo 4°.

El Servicio Nacional del Consumidor pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ella sea oportuna, completa y accesible mediante los canales que se establecen a continuación:

1. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
2. Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 5°.

El SIAC busca establecer un diálogo permanente entre los servicios públicos y la ciudadanía, mediante los distintos espacios de atención, asegurando que ésta sea de calidad.

La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención:

De forma presencial en cualquiera de las Direcciones Regionales del SERNAC en cada una de las capitales regionales; y en la Dirección Regional, Departamentos y Unidades Centrales, en Santiago;

En las oficinas comunales disponibles a lo largo del país.

De forma telefónica llamando al número 600 594 6000;

De forma virtual en la página Web del Servicio: www.sernac.cl

De la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Artículo 6°.

Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información del Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Se puede acceder a información pública ya sea a través de la página www.sernac.cl (Transparencia Activa), específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente", en el siguiente link: <http://www.sernac.cl/transparencia/>, o a través de una solicitud de información (Transparencia Pasiva) a través del mismo sitio Web completando el formulario disponible para esos efectos, o a través de alguna de las Direcciones Regionales del SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala la Ley N° 20.285, tanto respecto al proceso de Transparencia Activa como al proceso de Transparencia Pasiva.



De la Cuenta Pública participativa anual.

Artículo 7°.

El Director Nacional del Servicio realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que considere la participación directa de la ciudadanía.

Cada Director o Directora Regional del Servicio, realizará con la misma periodicidad, un proceso de Cuenta Pública en su respectiva Región.

Artículo 8°.

El objeto de la Cuenta Pública es constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

Artículo 9°.

El proceso de Cuenta Pública podrá realizarse bajo dos modalidades: presencial y no presencial.

a) Presencial.

Modalidad que considerará, al menos, las siguientes etapas:

- Convocatoria a las personas y representantes de organizaciones de la sociedad civil y, de manera especial de las Asociaciones de Consumidores del ámbito de la competencia de SERNAC.
- Realización del evento Cuenta Pública en la que la Dirección Nacional o Regional, según corresponda, expondrá de manera clara y pedagógica los hitos de la gestión institucional. La promoción del diálogo se realizará mediante la utilización de metodologías desarrolladas por el Departamento de Participación Ciudadana.
- Sistematización de las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo.
- Publicación de un reporte de la Cuenta Pública donde se recojan las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil y las respuestas de la autoridad en el proceso de cuenta pública, por escrito y en un plazo no superior a 30 días hábiles.

b) No presencial.

Modalidad que se hará efectiva a través del sitio www.sernac.cl u otro canal electrónico y permitirá conocer la Cuenta Pública y efectuar las consultas y comentarios pertinentes. En esta modalidad, se publicará la respuesta de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas.

De las consultas ciudadanas.

Artículo 10.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberá establecer mecanismos de consulta ciudadana, implementando para dicho efecto espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.



Artículo 11.

La Consulta a la ciudadanía, podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellas otras que para cada caso se determine.

1. Ventanillas Virtuales: Documentos publicados en forma virtual, que contienen materias de interés ciudadano y se someten a consideración de la ciudadanía, a través del sitio electrónico www.sernac.cl

Las Ventanillas contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

En las ventanillas virtuales, podrán participar todos los ciudadanos, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio www.sernac.cl. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Ventanillas Virtuales deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de al menos 15 días desde su publicación.

El SERNAC sistematizará los resultados y dará respuesta dentro de los 45 días siguientes a la conclusión del proceso de consulta, el SERNAC, publicará la respuesta sistematizada en el mismo sitio de la consulta.

2. Consulta virtual: Instancia a través de la cual la autoridad expone un tema con el objeto de recoger opinión de la ciudadanía mediante preguntas cerradas. Puede ejecutarse a través de formato físico (papel) y/o formato web.

3. Consulta presencial: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad o quien la represente, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas, iniciativas y proyectos.

Del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.

Artículo 12.

El SERNAC contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, con el objeto de emitir su opinión en las materias que se refieran a las políticas implementadas por el SERNAC, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su impacto en los ámbitos de interés para los consumidores.

Artículo 13.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 14.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC, estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con su competencia, de acuerdo a las normas que lo rigen.

El Consejo estará integrado por doce representantes permanentes de la sociedad civil, seis representantes de las Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo a la Ley N° 19.496 y que se encuentren con su directorio vigente y seis representantes de las Asociaciones



Gremiales que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del SERNAC.

Los integrantes de la sociedad civil que integren el Consejo serán designados por las propias entidades, a partir de la convocatoria de la Dirección Nacional del SERNAC, a través de cualquier medio escrito. La aceptación a participar podrá manifestarse de cualquier forma.

Participarán también en las sesiones del Consejo, por derecho propio el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, o quien/es lo represente/en en cada ocasión. Asimismo, podrán asistir a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz, acompañando al Director Nacional del SERNAC, aquellos funcionarios que la máxima autoridad del Servicio estime pertinentes, según la temática de cada sesión y aquellos representantes sociales, gremiales, académicos o expertos, cuando se trate de materias específicas, de interés para el Consejo.

Corresponderá al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor o al directivo del Servicio que designe en su representación ante el Consejo Consultivo, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo.

El Consejo Consultivo elegirá entre sus integrantes a quien lo presida anualmente.

De la elección del Presidente/a del Consejo se dejará constancia en el acta de la primera sesión de cada período anual. La decisión se tomará por consenso y, en ausencia de éste, mediante el voto favorable de la mayoría de los consejeros presentes.

Los consejeros durarán dos años en sus funciones. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o a la Dirección Nacional del SERNAC, los consejeros podrán ser designados por un nuevo período.

Artículo 15.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y emitir opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo, en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores/as, por parte del SERNAC.
2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Nacional de Protección de los derechos de consumidores y consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.
3. Analizar temas de alto impacto en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores/as, y proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.
4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.
5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter nacional y regional, entre proveedores y consumidores, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 16.

Las labores de los miembros del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil serán ad honorem.

Artículo 17.

El Consejo celebrará sesiones ordinarias al menos cinco (5) veces al año, conforme al calendario que lo apruebe, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias cuando lo requiera el Director nacional del SERNAC o la mitad más uno de los consejeros en ejercicio.



Artículo 18.

El Consejo sesionará en la ciudad de Santiago.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales o a través del sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, www.sernac.cl

De los Consejos Consultivos Regionales

Artículo 19.

De manera de preservar la diversidad y la descentralización de la participación ciudadana es que se ha definido que las Direcciones Regionales del SERNAC podrán contar con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas implementadas por cada Dirección Regional.

Artículo 20.

El Consejo Consultivo Regional tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana territorial en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 21.

El Consejo Consultivo Regional, estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con las materias de su competencia.

El Consejo podrá estar conformado por los miembros permanentes que cada Dirección Regional estime convenientes, asegurando las representaciones que se indican:

- a) Representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo a la Ley N° 19.496.
- b) Representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del SERNAC.
- c) Representantes regionales de las organizaciones sociales comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la Ley N° 19.418 y sus modificaciones, que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del SERNAC.
- d) Un miembro director o profesional investigador de centros de estudios o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.

No obstante, cada Dirección Regional podrá reservarse el derecho de convocar a aquellos actores que sean relevantes para el Sistema Regional de Protección al Consumidor, asegurando diversidad, representatividad y pluralidad.

Corresponderá al Director/a Regional, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo.

Los miembros del Consejo indicados en las letras a), b) y c), serán nombrados por las propias entidades referidas. Los restantes miembros del Consejo, lo serán por invitación de cada Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, cuidando la debida representatividad y pluralidad de los miembros invitados.

El Consejo Consultivo Regional elegirá entre sus integrantes a quien lo presida bianualmente.



El Consejo renovará totalmente a sus integrantes elegidos o invitados, cada dos años. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o del Servicio Nacional del Consumidor, los consejeros podrán ejercer durante un nuevo período, por una sola vez.

Artículo 22.

El Consejo Consultivo Regional tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y consumidoras, por parte de las Direcciones Regionales de SERNAC.
2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Regional de Protección de los derechos de consumidores y consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.
3. Analizar temas de alto impacto regional en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores y consumidoras y, cuando proceda, proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.
4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.
5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter regional, entre proveedores y consumidores, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 23.

Las labores de los miembros del Consejo Consultivo Regional serán ad honorem.

Artículo 24.

El Consejo tendrá al menos 3 sesiones ordinarias anuales, conforme al calendario que apruebe, así como las extraordinarias que estimare adecuadas.

El Secretario Ejecutivo convocará a las sesiones ordinarias con 10 días hábiles de anticipación y, a las extraordinarias, con 2 días hábiles.

Artículo 25.

El Consejo sesionará en las capitales regionales de cada Dirección Regional.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo. El acta deberá ser firmada por los miembros asistentes.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales.

De los Encuentros de Diálogos Participativos

Artículo 26.

Los encuentros de diálogos participativos consisten en un espacio de diálogo e interlocución entre la autoridad máxima de SERNAC, o quien la represente, actores de la sociedad civil, en forma presencial, y eventualmente la ciudadanía en general, en forma virtual a través de alguna



de las plataformas digitales participativas, sobre una propuesta relativa a materias de interés público relacionadas con el consumo o sobre una política pública determinada previamente por la autoridad mediante una Minuta de posición. El objetivo de los encuentros es lograr una síntesis de los planteamientos y observaciones recogidas durante el proceso de diálogo, por lo cual la autoridad respectiva deberá elaborar una respuesta, señalando en ella cuáles opiniones y apreciaciones fueron recogidas, especificando los motivos de su incorporación o rechazo.

De los Conversatorios de Consumo.

Artículo 27.

Los conversatorios de consumo son un mecanismo presencial de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que tienen por objeto el intercambio de opiniones, ideas, visiones y/o argumentos sobre una materia en particular.

Título III

Otros mecanismos de participación

Artículo 28.

Junto con los mecanismos establecidos como obligatorios por el Servicio Nacional del Consumidor, se podrán implementar los siguientes espacios de ser considerados necesarios:

- a) Cabildos ciudadanos
- b) Audiencias públicas
- c) Presupuestos participativos

De los Cabildos Ciudadanos

Artículo 29.

Instancia de discusión y participación ciudadana convocada por el SERNAC, con el objeto de escuchar las opiniones y propuestas ciudadanas sobre una determinada materia. Corresponde a un proceso de participación temprana, de la cual el Servicio obtendrá insumos para elaborar una determinada política pública o programa estratégico. Pueden tener carácter territorial o sectorial, nacional o local.

De las Audiencias Públicas

Artículo 30.

Mecanismo que resguarda del derecho ciudadano a dialogar con la autoridad máxima del Servicio, para expresar sus preocupaciones, demandas y propuestas. Las audiencias públicas podrán ser solicitadas por no menos de quinientos ciudadanos y/o veinticinco organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro. También podrán ser convocadas por la autoridad o a requerimiento de la mayoría simple del Consejo de la Sociedad Civil de Sernac.

De los Presupuestos Participativos

Artículo 31.

Es un mecanismo de decisión ciudadana sobre una parte de los recursos que el SERNAC dispone anualmente, para financiar el diseño, formulación y ejecución de proyectos prioritarios para la sociedad civil desde el ámbito de la protección a los derechos de los consumidores. A través de jornadas de votación directa, abiertas a toda la comunidad, combinado con los



acuerdos adoptados por el consejo o asamblea de Presupuesto Participativo, se decide la inversión y la participación en todo el proceso de desarrollo del proyecto.

Artículo 32.

Corresponderá al Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor coordinar institucionalmente la generación del proceso respectivo y la construcción de un plan de trabajo anual de espacios de participación ciudadana que contemplen los mecanismos ya mencionados.

Las Direcciones Regionales pueden ejecutar instancias de participación ciudadana que tengan aplicabilidad regional, considerando el soporte metodológico del Departamento de Participación Ciudadana.

Artículo 33.

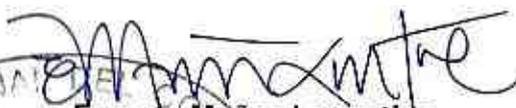
Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, el SERNAC podrá definir otros mecanismos de participación ciudadana, en función del proceso de implementación de la Ley N° 20.500 sobre Acciones de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; del desarrollo de su Política de Participación Ciudadana y de los requerimientos del proceso de mejoras en la provisión de sus productos de informar, educar y proteger a los consumidores/as.

2°.- **DEJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 981 de 16 de agosto del año 2011, a partir de esta fecha.

3°.- **ANÓTENSE** por oficina de partes, al margen de la Resolución Exenta 981/2011 del Servicio Nacional del Consumidor, el número y fecha del presente acto administrativo.

4°.- **PUBLÍQUESE**, en el banner de gobierno transparente del sitio electrónico del Servicio Nacional del Consumidor, copia digital del presente acto administrativo.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial e incorpórese en el sitio Web www.sernac.cl de este Servicio.


Ernesto Muñoz Lamartine
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

