



**APRUEBA REGLAMENTO DEL CONSEJO
CONSULTIVO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0316

SANTIAGO, 21 MAR 2016

VISTOS: el DFL N° 1, 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; Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N°007, de 06 de agosto de 2014; el Título VI de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, el Decreto N° 283 de 2014, 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 Servicio Nacional del Consumidor se relaciona con la sociedad civil, orientado por la protección a los consumidores, el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado, el fortalecimiento de la economía mediante la transparencia en la información y un adecuado equilibrio entre los agentes económicos.

3.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, para la elaboración de sus políticas puede llevar a cabo consultas con representantes de los diversos sectores de la sociedad civil y, de manera especial, con asociaciones gremiales y organizaciones de consumidores.

4.- Que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 007/2014 los servicios que desarrollen políticas de vinculación directa con la ciudadanía deberán constituir Consejos de Sociedad Civil de carácter consultivo y de conformación pluralista, cuyo propósito sea abrir un cauce a la participación de las organizaciones de la sociedad civil en el desarrollo de las políticas públicas y favorecer el asociamiento al interior de cada sector.

5.- Que, dando cumplimiento a la normativa vigente y al Instructivo Presidencial previamente citados, el Servicio Nacional del Consumidor aprobó mediante Resolución Exenta N° 1875, de 31 de diciembre de 2015, la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, la que en su Título III "De los mecanismos o espacios de participación ciudadana",



del Consumidor, la que en su Título III "De los mecanismos o espacios de participación ciudadana", desde el artículo 12 en adelante estableció el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC.

6.- Que, resulta necesario contar con un Reglamento del Consejo Consultivo contemplado en la norma de participación ciudadana antes mencionada.

7.- Las facultades que la ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el Reglamento del Consejo consultivo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto es el siguiente.

CONSEJO CONSULTIVO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Artículo Primero: Objetivo.

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "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 Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su impacto en los ámbitos de interés para los consumidores.

Artículo Segundo: Conformación.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC, en adelante, indistintamente el Consejo, estará conformado de manera representativa, diversa y pluralista por representantes de las asociaciones de consumidores y gremiales, sin fines de lucro, relacionadas con materias de competencia de SERNAC, de acuerdo a las normas que lo rigen.

Artículo Tercero: Integración del Consejo.

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 conciernan 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 SERNAC, o quien/es lo represente/n en cada ocasión. Asimismo, podrán asistir a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz, 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.

Artículo Cuarto: Renovación de los consejeros.

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



Artículo Quinto: Condición de los consejeros.

Los consejeros, ejercerán su cargo en forma honorífica, sin recibir contraprestación por el mismo.

Los gastos de traslado, alojamiento y alimentación de aquel/los consejeros/as que tengan residencia en un región distinta de la Metropolitana, serán de cargo de la entidad a que represente el consejero, a menos que la Ley de Presupuesto del Servicio, consulte los recursos para dicho efecto.

Artículo Sexto: Presidencia 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 anualidad. La decisión se tomará por consenso y, en ausencia de éste, mediante el voto favorable de la mayoría de los consejeros presentes.

El Presidente/a del Consejo durara un año en su cargo, pudiendo ser reelegido por un nuevo período.

Artículo Séptimo: Funciones de la Presidencia del Consejo.

Serán funciones del Presidente/a:

- a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;
- b) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;
- c) Representar al Consejo en las instancias en que formalmente se le solicitare;
- d) Aquellas que le encomiende el Consejo, para el buen funcionamiento del mismo. .

Artículo Octavo: Secretaría Ejecutiva del Consejo.

Existirá una Secretaría Ejecutiva del Consejo, la que estará a cargo de un funcionario del estamento directivo o profesional del Servicio, designado por el Director Nacional.

En el ejercicio de sus funciones le corresponderá proporcionar el apoyo técnico y administrativo para al mejor funcionamiento del Consejo.

Artículo Noveno: Funciones del Consejo.

El Consejo Consultivo tendrá las siguientes funciones:

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 los consumidores/as 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 Décimo: Lugar de sesiones del Consejo.

El Consejo sesionará en las dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, en Santiago.

En casos excepcionales, y siempre que haya sido acordado por la mayoría simple de sus miembros, el Consejo estará facultado para sesionar en un lugar diferente al de la Dirección Nacional en Santiago, incluso en alguna región distinta a la Metropolitana.



El quórum para sesionar, tanto en las sesiones ordinarias como extraordinarias, será por mayoría absoluta de sus miembros y sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros presentes. En caso de producirse empate, resolverá el Presidente.

Artículo Undécimo: Frecuencia de las reuniones de trabajo ordinarias y extraordinarias.

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

La Secretaría Ejecutiva, por instrucción de la Presidencia, organizará y convocará a las sesiones ordinarias del Consejo. La convocatoria se efectuara con una anticipación de a lo menos cinco (5) días hábiles a su realización, mediante correo electrónico. Tratándose de sesiones extraordinarias la convocatoria deberá realizarse con, al menos 2 días hábiles de antelación.

Artículo Duodécimo: Convocatoria a sesiones ordinarias y extraordinarias.

La convocatoria incluirá la entrega de una tabla con las materias a tratar, el lugar en que se efectuará y el horario previsto para su desarrollo.

En el caso de las sesiones ordinarias, los convocados dispondrán de tres (3) días hábiles para incorporar sus aportes a la tabla propuesta. La tabla con las incorporaciones será puesta en conocimiento de los consejeros/as convocados, mediante correo electrónico dirigido a la dirección registrada en Secretaria, considerándose esta como la tabla a tratar en la reunión.

De manera complementaria, el o los convocantes a las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como los consejeros o consejeras que aporten nuevos temas, deberán acompañar una breve minuta sobre la materia que se espera abordar, con una anticipación de dos (2) días hábiles a la realización de la sesión, con el objeto de que el Consejo disponga oportunamente de los antecedentes para un mejor desarrollo de la misma.

Artículo Decimotercero: Actas de las reuniones.

Corresponderá, a la Secretaría del Consejo, la redacción, elaboración y comunicación de las actas de cada sesión.

Las actas contendrán, al menos:

- Fecha, lugar y hora de inicio y término de la reunión.
- Identificación de los asistentes.
- Acuerdos alcanzados por el Consejo.
- Compromisos que uno o alguno de los representantes hubiere adquirido.

La Secretaría Ejecutiva del Consejo enviará el acta a los participantes del Consejo Consultivo, a la dirección de correo electrónico registrada, conjuntamente con la convocatoria a la reunión siguiente.

Los consejeros/as asistentes a la respectiva sesión, tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para aportar observaciones, precisar redacción y/o aprobar su texto. En el mismo plazo, aquellos asistentes que no hubieren concurrido, podrán plantear sus observaciones. En caso de no recibir observaciones se dará por aprobada el acta.

Las materias y acuerdos adoptados contenidos en las actas validadas podrán difundirse por medio de canales institucionales y a través de la página institucional del SERNAC, www.sernac.cl.

Artículo Decimocuarto. Asistencia de los consejeros/as.

La ausencia de un consejero para asistir a la sesión podrá ser suplida por la persona que designe el miembro de la Sociedad Civil, a que representa, con las mismas facultades de éste.

La inasistencia injustificada de un consejero/a a más de dos reuniones consecutivas, sean éstas ordinarias o extraordinarias, sin la debida comunicación al Consejo, será causal para solicitar a la



entidad que representa reevaluar la continuidad de su representante ante el Consejo o su reemplazo.

Artículo Decimoquinto: Intercambio de información por parte de los consejeros.

La Secretaría Ejecutiva del Consejo podrá aportar documentación y cualquier antecedente de interés para sus integrantes, por instrucción del Director Nacional o por indicación de la Presidencia del Consejo o de alguno de sus consejeros, los que serán remitidos mediante correo electrónico.

Artículo Decimosexto: Seguimiento de los compromisos:

Corresponderá a la Presidencia del Consejo, con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva, hacer el seguimiento de los compromisos y el reporte de sus avances, reprogramaciones, ajustes o incumplimientos.

El estado de los compromisos asumidos por la Dirección Nacional del SERNAC u otro/s participante/s del Consejo Consultivo, lo efectuará la Secretaría Ejecutiva al correo electrónico registrado.

Artículo Decimoséptimo: Evaluación anual.

El Consejo Consultivo evaluará anualmente su funcionamiento, a través del mecanismo de encuesta de satisfacción, focus group u otro, que el Consejo determine.

2°.- **ANÓTESE** por oficina de partes, al margen de la Resolución Exenta 1875/2015 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.



PAL/TGA/VPC/ACS

Distribución:

- Gabinete
- Departamento de Participación Ciudadana
- División Jurídica
- Oficina de partes



**APRUEBA REGLAMENTO DEL CONSEJO
CONSULTIVO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0316

SANTIAGO, 21 MAR 2016

VISTOS: el DFL N° 1, 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; Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N°007, de 06 de agosto de 2014; el Título VI de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, el Decreto N° 283 de 2014, 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 Servicio Nacional del Consumidor se relaciona con la sociedad civil, orientado por la protección a los consumidores, el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado, el fortalecimiento de la economía mediante la transparencia en la información y un adecuado equilibrio entre los agentes económicos.

3.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, para la elaboración de sus políticas puede llevar a cabo consultas con representantes de los diversos sectores de la sociedad civil y, de manera especial, con asociaciones gremiales y organizaciones de consumidores.

4.- Que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 007/2014 los servicios que desarrollen políticas de vinculación directa con la ciudadanía deberán constituir Consejos de Sociedad Civil de carácter consultivo y de conformación pluralista, cuyo propósito sea abrir un cauce a la participación de las organizaciones de la sociedad civil en el desarrollo de las políticas públicas y favorecer el asociamiento al interior de cada sector.

5.- Que, dando cumplimiento a la normativa vigente y al Instructivo Presidencial previamente citados, el Servicio Nacional del Consumidor aprobó mediante Resolución Exenta N° 1875, de 31 de diciembre de 2015, la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, la que en su Título III "De los mecanismos o espacios de participación ciudadana",



desde el artículo 12 en adelante estableció el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC.

6.- Que, resulta necesario contar con un Reglamento del Consejo Consultivo contemplado en la norma de participación ciudadana antes mencionada.

7.- Las facultades que la ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el Reglamento del Consejo consultivo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto es el siguiente.

CONSEJO CONSULTIVO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Artículo Primero: Objetivo.

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "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 Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su impacto en los ámbitos de interés para los consumidores.

Artículo Segundo: Conformación.

El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del SERNAC, en adelante, indistintamente el Consejo, estará conformado de manera representativa, diversa y pluralista por representantes de las asociaciones de consumidores y gremiales, sin fines de lucro, relacionadas con materias de competencia de SERNAC, de acuerdo a las normas que lo rigen.

Artículo Tercero: Integración del Consejo.

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 conciernan 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 SERNAC, o quien/es lo represente/n en cada ocasión. Asimismo, podrán asistir a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz, 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.

Artículo Cuarto: Renovación de los consejeros.

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

Artículo Quinto: Condición de los consejeros.



Los consejeros, ejercerán su cargo en forma honorífica, sin recibir contraprestación por el mismo.

Los gastos de traslado, alojamiento y alimentación de aquel/los consejeros/as que tengan residencia en un región distinta de la Metropolitana, serán de cargo de la entidad a que represente el consejero, a menos que la Ley de Presupuesto del Servicio, consulte los recursos para dicho efecto.

Artículo Sexto: Presidencia 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 anualidad. La decisión se tomará por consenso y, en ausencia de éste, mediante el voto favorable de la mayoría de los consejeros presentes.

El Presidente/a del Consejo durara un año en su cargo, pudiendo ser reelegido por un nuevo período.

Artículo Séptimo: Funciones de la Presidencia del Consejo.

Serán funciones del Presidente/a:

- a) Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;
- b) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;
- c) Representar al Consejo en las instancias en que formalmente se le solicitare;
- d) Aquellas que le encomiende el Consejo, para el buen funcionamiento del mismo. .

Artículo Octavo: Secretaría Ejecutiva del Consejo.

Existirá una Secretaría Ejecutiva del Consejo, la que estará a cargo de un funcionario del estamento directivo o profesional del Servicio, designado por el Director Nacional.

En el ejercicio de sus funciones le corresponderá proporcionar el apoyo técnico y administrativo para al mejor funcionamiento del Consejo.

Artículo Noveno: Funciones del Consejo.

El Consejo Consultivo tendrá las siguientes funciones:

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 los consumidores/as 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 Décimo: Lugar de sesiones del Consejo.

El Consejo sesionará en las dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, en Santiago.

En casos excepcionales, y siempre que haya sido acordado por la mayoría simple de sus miembros, el Consejo estará facultado para sesionar en un lugar diferente al de la Dirección Nacional en Santiago, incluso en alguna región distinta a la Metropolitana.



El quórum para sesionar, tanto en las sesiones ordinarias como extraordinarias, será por mayoría absoluta de sus miembros y sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros presentes. En caso de producirse empate, resolverá el Presidente.

Artículo Undécimo: Frecuencia de las reuniones de trabajo ordinarias y extraordinarias.

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

La Secretaría Ejecutiva, por instrucción de la Presidencia, organizará y convocará a las sesiones ordinarias del Consejo. La convocatoria se efectuara con una anticipación de a lo menos cinco (5) días hábiles a su realización, mediante correo electrónico. Tratándose de sesiones extraordinarias la convocatoria deberá realizarse con, al menos 2 días hábiles de antelación.

Artículo Duodécimo: Convocatoria a sesiones ordinarias y extraordinarias.

La convocatoria incluirá la entrega de una tabla con las materias a tratar, el lugar en que se efectuará y el horario previsto para su desarrollo.

En el caso de las sesiones ordinarias, los convocados dispondrán de tres (3) días hábiles para incorporar sus aportes a la tabla propuesta. La tabla con las incorporaciones será puesta en conocimiento de los consejeros/as convocados, mediante correo electrónico dirigido a la dirección registrada en Secretaria, considerándose esta como la tabla a tratar en la reunión.

De manera complementaria, el o los convocantes a las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como los consejeros o consejeras que aporten nuevos temas, deberán acompañar una breve minuta sobre la materia que se espera abordar, con una anticipación de dos (2) días hábiles a la realización de la sesión, con el objeto de que el Consejo disponga oportunamente de los antecedentes para un mejor desarrollo de la misma.

Artículo Decimotercero: Actas de las reuniones.

Corresponderá, a la Secretaría del Consejo, la redacción, elaboración y comunicación de las actas de cada sesión.

Las actas contendrán, al menos:

- Fecha, lugar y hora de inicio y término de la reunión.
- Identificación de los asistentes.
- Acuerdos alcanzados por el Consejo.
- Compromisos que uno o alguno de los representantes hubiere adquirido.

La Secretaría Ejecutiva del Consejo enviará el acta a los participantes del Consejo Consultivo, a la dirección de correo electrónico registrada, conjuntamente con la convocatoria a la reunión siguiente.

Los consejeros/as asistentes a la respectiva sesión, tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para aportar observaciones, precisar redacción y/o aprobar su texto. En el mismo plazo, aquellos asistentes que no hubieren concurrido, podrán plantear sus observaciones. En caso de no recibir observaciones se dará por aprobada el acta.

Las materias y acuerdos adoptados contenidos en las actas validadas podrán difundirse por medio de canales institucionales y a través de la página institucional del SERNAC, www.sernac.cl.

Artículo Decimocuarto. Asistencia de los consejeros/as.

La ausencia de un consejero para asistir a la sesión podrá ser suplida por la persona que designe el miembro de la Sociedad Civil, a que representa, con las mismas facultades de éste.

La inasistencia injustificada de un consejero/a a más de dos reuniones consecutivas, sean éstas ordinarias o extraordinarias, sin la debida comunicación al Consejo, será causal para solicitar a la



entidad que representa reevaluar la continuidad de su representante ante el Consejo o su reemplazo.

Artículo Decimoquinto: Intercambio de información por parte de los consejeros.

La Secretaría Ejecutiva del Consejo podrá aportar documentación y cualquier antecedente de interés para sus integrantes, por instrucción del Director Nacional o por indicación de la Presidencia del Consejo o de alguno de sus consejeros, los que serán remitidos mediante correo electrónico.

Artículo Decimosexto: Seguimiento de los compromisos:

Corresponderá a la Presidencia del Consejo, con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva, hacer el seguimiento de los compromisos y el reporte de sus avances, reprogramaciones, ajustes o incumplimientos.

El estado de los compromisos asumidos por la Dirección Nacional del SERNAC u otro/s participante/s del Consejo Consultivo, lo efectuará la Secretaría Ejecutiva al correo electrónico registrado.

Artículo Decimoséptimo: Evaluación anual.

El Consejo Consultivo evaluará anualmente su funcionamiento, a través del mecanismo de encuesta de satisfacción, focus group u otro, que el Consejo determine.

2°.- **ANÓTESE** por oficina de partes, al margen de la Resolución Exenta 1875/2015 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