

 Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) Nº: 1	Facilitada por:				
Ordinaria	Sr: Félix Mercado Berrios, Director Regional SERNAC Ñuble.				
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	12-01-2026			
Presencial: Dirección Regional SERNAC Ñuble, ubicada en calle Isabel Riquelme 413, segundo piso.	Hora Inicio: 11:05				
	Término: 12:00				
Documentado por:	Lesly Chávez Riquelme- Profesional de Apoyo				

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Actividades de Planificación año 2026.
2	Reporte de reclamos año 2025
3	Consulta Ciudadana Personas Mayores

Asistentes			
Nº	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Karina Jorquera	Fundación para la Superación de la Pobreza	
2	Silvia Carrasco	Agrupación de Emprendedores Arte Lotus	
3	Mario Zúñiga	Comité Multisectorial de Turismo	
4	Fabián Sanhueza	Fundación ELEVA	
5	Maricarmen Rodríguez	Club Adulto Mayor	



 Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor			

6	Félix Mercado	SERNAC Ñuble	
7	Lesly Chávez	SERNAC Ñuble	

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Juana Pincheira- Jefas de Hogar Empoderadas
2	
3	

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	
2	
3	

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	<p>Se da inicio a la sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Dirección Regional del SERNAC Ñuble. La jornada es facilitada por el Director Regional, señor Félix Mercado, quien da la bienvenida a las y los integrantes, dando inicio al desarrollo de los temas contemplados para la sesión.</p> <p>En primer término, se presentan cifras actualizadas en materia de reclamos, señalándose que existe una leve disminución de los reclamos realizados de manera presencial en el año 2025. No obstante, se informa que, considerando el total de los canales de atención disponibles, los reclamos aumentaron durante el mismo período. Asimismo, se da a conocer un incremento en los reclamos asociados a la falta de respuesta por parte de las empresas, situación que genera preocupación y refuerza la necesidad de continuar fortaleciendo distintas acciones.</p>
2	<p>Posteriormente, se entrega información respecto del trabajo desarrollado en la comuna de El Carmen, específicamente en la Escuela San Vicente Alto, donde estudiantes participaron de un proceso formativo que les permitió certificarse como agentes promotores en materias de consumo. En este contexto, se señala</p>



 Versión: 5.0 Estado: Vigente Página 1 de 4
ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor

	<p>la posibilidad de replicar esta estrategia en algún establecimiento educacional de la comuna de San Fabián, considerando el impacto positivo de esta experiencia.</p>
3	<p>A continuación, se profundiza en antecedentes preliminares de la Consulta Ciudadana realizada durante el mes de diciembre de 2025, dirigida a personas mayores de la región. Se menciona que aproximadamente un 80% de las personas encuestadas nunca ha presentado un reclamo ante el SERNAC, se abordan cuáles podrían ser los principales motivos donde se menciona la desinformación, la falta de cercanía con el Servicio y el desconocimiento de los canales disponibles. En este marco, se dialoga sobre diversas estrategias orientadas a mejorar la difusión y comprensión del rol del SERNAC, con especial énfasis en personas mayores, identificadas como un grupo que enfrenta mayores situaciones de vulneración en materia de consumo.</p> <p>Durante la sesión, se releva la importancia de la educación en consumo, tanto para estudiantes como para personas emprendedoras, destacando su rol preventivo y formativo. Asimismo, se abordan algunas actividades que podrían resultar de interés para el año en curso, especialmente aquellas vinculadas a la conmemoración del Día del Consumidor.</p>
4	
5	

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Enviar el acta de la sesión a todas y todos los participantes.
2	Realizar una nueva sesión durante el mes de marzo del presente año.
3	Informar oportunamente a las y los integrantes del COSOC cuando se cuente con información concreta respecto de los resultados finales de la Consulta Ciudadana.
4	Mantener informados a los/as integrantes del COSOC sobre las actividades que desarrolle SERNAC Ñuble, con el fin de fomentar su participación y colaboración.



 <p>SERNAC Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión: 5.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 1 de 4</p>
<p>ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>			

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	
2	

