

|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 1 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

**ACTA N° 2**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**Dirección Regional Valparaíso**

| Reunión N°  | Fecha   | Presidida por        |
|---|---|----------------------|
| N° 2  | 11.04.2019  | Mario Labarrera Jara |
| Lugar   | Horario   |                      |
| Dirección Regional –<br>Melgarejo 669, piso 6°,<br>Valparaíso | Inicio  | Término              |
|   | 10:00   | 11:30                |
| Objetivo de la reunión  |   |                      |
| 1   | Validar acta anterior y revisar compromisos.  |                      |
| 2   | Exposición del Presidente de ORCUS sobre modelo Stakeholders y actividades de las Asociaciones de Consumidores. |                      |
| 3   | Temas varios, según presentación de los asistentes.   |                      |

| Asistentes |                         |  |            |
|------------|-------------------------|--|------------|
|            | Nombre                  | Representación                                       | Integrante |
| 1          | Mario Labarrera Jara    | Asociación de Consumidores de Valparaíso (ADECONVAL) | Titular    |
| 2          | Osmán Pérez             | UCCSM Quilpué  | Titular    |
| 3          | Gustavo Pereira Arriola | CUPEMCHI   | Titular    |
| 4          | Hugo Orellana           | Asociación de consumidores Gladiadores               | Titular    |
| 5          | Ingrid Marín            | Cámara de Comercio y Turismo Valparaíso              | Titular    |
| 6          | Sergio Rosas Roa        | Asociación de Defensa de                             | Titular    |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 2 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

| <b>Asistentes</b>              |                             |                                     |                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| <b>Nombre</b>                  |                             | <b>Representación</b>               | <b>Integrante</b> |
|                                |                             | los Ciudadanos.                     |                   |
| 7                              | Eduardo Pastén G.           | Asociación de Consumidores ACOVALPO | Titular           |
| 8                              | Adolfo Henríquez Valenzuela | Asociación de Consumidores ORCUS    | Titular           |
| 9                              | Karen Santos Mendes         | SERNAC                              |                   |
| <b>Justifican inasistencia</b> |                             |                                     |                   |
| Francisca Herrera              |                             |                                     |                   |
|                                |                             |                                     |                   |

| <b>Desarrollo y contenidos:</b>   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| <b>Revisión de acuerdos previos</b>   | <b>Responsable</b>           | <b>Estado de Avance</b>  |
| Representantes de las organizaciones enviarán a SERNAC propuestas de fechas para la realización de talleres o charlas, en temáticas vinculadas a la Ley del Consumidor, en las organizaciones que tienen representación en el Consejo. Dirección Regional, iniciará implementación de estas acciones en enero 2019.     | Asociaciones de consumidores | No se han recibido propuestas de fecha en SERNAC   |
| Formalizar la invitación a UCAM Valparaíso, Gerópolis, Colegio de Profesores, Federaciones de Estudiantes, Cámaras de Comercio y Turismo de Viña del Mar y Quillota. Plazo 17.02.2019. Sr. Labarrera informa que invitó a integrar el consejo a Cámara de Comercio y Turismo de Viña del Mar. Temas de interés comercio | SERNAC                       | Realizado. SERNAC envía oficios de invitación al Consejo Consultivo con fecha 14.02.2019 |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 3 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

|  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
| ambulante y estacionamientos.  |                             |  |
| Respecto del horario de inicio y término de las sesiones del Consejo, se propone que el horario de inicio sea 09.30 horas, en primera citación y 09:45 como horario de inicio de la reunión; se propone que en cada reunión se indique horario de cierre, inicialmente a las 11:15 horas. En el mismo sentido, se pide que la Dirección Regional informe a los responsables del acceso al edificio sobre realización de la reunión y listado de asistentes, a fin de evitar registro con correspondiente demora. | SERNAC                      | En implementación. Por cambio de fechas no se considera este compromiso. Se informa a la Administración del edificio de la realización de la reunión.                |
| Organizaciones del Consejo, enviarán vía correo electrónico propuestas de fecha y lugar para que la Dirección Regional visite a las respectivas organizaciones y realice acciones de capacitación, según demanda de aquellas.  | Organizaciones del Consejo. | Directora Regional Subrogante recibe invitación para participar en Encuentro organizado por ORCUS, asistiendo a la actividad. No se ha recibido otras convocatorias. |
| Generar una actividad de perfil público para el día 14 de marzo. Dirección Regional gestionará a nivel central y regional, realización de la actividad.  | SERNAC                      | No se realizó actividad conjunta ya que no se contaba con autorización de Municipalidad de Viña del Mar para realizar punto de prensa.                               |

| <b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b> |  |
|---|--|
| 1   | <p>Se realiza lectura del Acta anterior, 17.01.2018, validando su contenido. Respecto de los compromisos de la sesión anterior se constata que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se han recibido propuestas de fecha en SERNAC por parte de representantes de las organizaciones para la realización de talleres y charlas.</li> <li>• SERNAC envió oficios de invitación a organizaciones, al Consejo</li> </ul> |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 4 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

| <b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b> |   |
|---|---|
|   | <p>Consultivo con fecha 14.02.2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cambio de fechas e incorporación de nueva contraparte de SERNAC, no se consideró el compromiso de citar a las 9.30 y 9.45 en segunda instancia. Sin embargo, se considerará este compromiso para futuras convocatorias. Para esta reunión se informó a la Administración del edificio de la realización de la reunión y del ingreso de los integrantes del consejo a la Dirección Regional.</li> <li>• Directora Regional Subrogante recibe invitación para participar en Encuentro organizado por ORCUS, asistiendo a la actividad. No se ha recibido otras convocatorias a actividades.</li> <li>• No se realizó actividad de prensa de manera conjunta, ya que no se contaba con autorización de Municipalidad de Viña del Mar para realizar punto de prensa.</li> </ul>  |
| 2   | <p>En relación a los asuntos varios, se abordan los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser sondeará posibilidad de invitar a Cámara de Comercio y Turismo de Quilpué, a cargo del Sr. Labarrera.</li> <li>- Se retomará programación de actividades validada en enero.</li> <li>- Se informa que el 13 de abril asume subrogancia el Sr. Gonzalo Yussef.</li> </ul>  |
| 3   | <p>SERNAC realiza resumen de acciones 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 259 apariciones de prensa y 3 campañas (día del consumidor, EF jóvenes, EF adultos mayores), se destaca la buena relación de don Nicolás Corvalán con los medios de comunicación.</li> <li>- 11 actividades (charlas) apúblico general con 231 beneficiarios, entre juntas de vecinos, servicios públicos y otros.</li> <li>- 143 actividades educativas con un total de 10.633 personas (escolares, jóvenes y personas mayores). Sr. Labarrera realiza comentario al margen, que estas actividades deberían llegar a un 15% de la población regional como mínimo.</li> <li>- 24 docentes fueron certificados en los cursos Educación Financiera y Educación para el consumo en la escuela</li> <li>- 4 empresas se capacitaron en curso on line para proveedores.</li> <li>- En 2018 se interpusieron 83 denuncias de interés general y este año 2019 llevamos 23</li> <li>- En 2018 no se realizó ninguna demanda colectiva solo tenemos 6 de años anteriores: Universidad del Mar, Administradora Alto Mantagua S.A., Viña Bus S.A., Club deportivo Everton de Viña del Mar S.A.D.P., Chilquinta S.A. y Conafe</li> </ul> |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 5 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

| <b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b> |   |
|---|---|
|   | <p>S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cerraron 6 MC y 2 se encuentran en etapa de implementación.</li> <li>- Tenemos convenio con Corporación de Asistencia Judicial para el trabajo con pasantes de derechos de distintas universidades.</li> <li>- Contamos con 1 consejo consultivo que sesionó 6 veces el año pasado.</li> <li>- Se realizó un diálogo ciudadano</li> <li>- ADC Orcus se adjudicó 1 fondo concursable</li> <li>- Se realizaron 2 estudios de comportamiento de respuestas del proveedor en mercados en general y en telecomunicaciones en específico.</li> <li>- Contamos con convenio con 22 plataformas de municipios y gobernaciones, 4 de ellas son mediadoras.</li> <li>- Reclamos 2018: 31.076 (desglose en adjunto)</li> <li>- Consultas 2018: 9.303</li> </ul> <p>Se informa que este año no se realizará Cuenta Pública por temas presupuestarios.</p>   |
| 4   | <p>Se realizan comentarios acerca de los medidores inteligentes, Adolfo Henríquez, quien participa del consejo consultivo de SEC a nivel nacional. Señala que habría un problema de información sobre el cobro que se va a realizar una vez que se instalen los medidores.</p>  |
| 5   | <p>Adolfo Henríquez realiza exposición sobre modelo de Stakeholders. Entre los principales aspectos de su presentación, señala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se plantea el consejo como una instancia de intercambio de información no vinculante, que beneficie a todos los integrantes de la mesa.</li> <li>- Se plantea el modelo de Stakeholders, donde se definen los actores involucrados, y se definen los problemas que enfrentan estos actores.</li> <li>- Luego se priorizan los problemas y se van proponiendo soluciones donde todos los actores ganen algo, es decir, se genere un acuerdo.</li> <li>- Posterior a la problematización, se propone la metodología de trabajo como una mesa de trabajo, un fondo concursable u otro método para trabajar.</li> <li>- Se da un ejemplo sobre el problema de robo de celulares, como un problema muy frecuente en Chile. Esto afecta a distintos actores (comercio, consumidores, otros). Se propone ocupar la herramienta del IMEI, que es un número que tiene cada teléfono para poder localizarlo y terminar con el problema del robo de celulares, desactivándolos cada vez que ocurre un robo.</li> <li>- Entonces, se plantea ver cuáles son las ideas o temáticas que aquejan a cada sector, ver cuáles son los temas que intersectan y evaluar los temas</li> </ul> |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 6 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

| <b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b> |  |
|---|--|
|   | <p>en que se puede trabajar, identificando los riesgos que tiene el trabajo en cada tema y las ganancias de cada tema para todos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se plantea la metodología de Stakeholders para poder levantar temáticas de trabajo de este consejo consultivo.</li> <li>- Se rescatan algunos temas que anteriormente se habían hablado en el consejo, como seguridad en el consumo en la tercera edad, relacionado a las estafas, delincuencia, u otros. Este es un tema donde pueden converger varios actores interesados.</li> <li>- Se podrían tomar las actas de temas anteriores planteados en el consejo y utilizar esa metodología para trabajarlos con los consejeros.</li> <li>- La idea esta metodología es que todos ganen.</li> <li>- Se propone hacer la consulta de temáticas por correo, por temas de tiempo y después identificar los puntos de intersección para las siguientes reuniones.</li> </ul> |
| 6   | <p>Consejeros solicitan a Adolfo ver la posibilidad de realizar seminario de Medidores Inteligentes en Valparaíso. Adolfo señala que no se puede comprometer porque el tema lo está viendo Guillermo Henríquez, sin embargo se deja planteada la inquietud.</p>  |
| 7   | <p>Finalmente, se informa que el día 12 de abril se realizará una reunión vía extreaming para dar a conocer información acerca del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.</p>  |

| <b>Documentación anexa al Acta.</b>   |  |
|---|--|
| 1. Lista de Asistencia.   |  |
| <b>Acuerdos / Compromisos:</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar la metodología de Stakeholders presentada por Adolfo Henríquez, basado en la identificación de las ideas o problemáticas sentidas por los consejeros a través de los años. Realizar un vaciado de estas temáticas.</li> </ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizará una próxima reunión para conocer al nuevo director Subrogante el día 25 de abril.</li> </ul>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsiguiente reunión Sr. Rosas expondrá sobre temática Problemas de salubridad e higiene en servicios públicos y comercio regional. Exponer</li> </ul>   |  |



|  |  |                 |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  <p><b>Servicio Nacional del Consumidor</b><br/>Ministerio de Economía,<br/>Fomento y Turismo</p> | Versión 5.0  | Estado: Vigente | Página 7 de 8 |
|  | <p><b>ACTA N° 2</b><br/><b>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</b><br/><b>Región de Valparaíso</b></p> |                 |               |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Sergio Rosas.   |   |  |
| - Adolfo Henríquez realiza invitación para seminario que realizará Orcus sobre medidores inteligentes, fecha a confirmar. |   |  |
| - Se plantea invitar para reunión del día 30 de mayo al Seremi de Salud, a cargo de la secretaría del consejo.            |   |  |
| <b>Observaciones:</b>   |   |  |
| Sin observaciones.  |   |  |
| <b>Próxima reunión fecha</b>  | <b>Hora</b>                                       | <b>Lugar</b>   |
| 25.04.2019<br>(reunión extraordinaria)  | 09:00   | Dirección Regional Valparaíso,<br>Melgarejo 669, piso 6°,<br>Valparaíso. |
| 30.05.2019  | 09.30   | Dirección Regional Valparaíso,<br>Melgarejo 669, piso 6°,<br>Valparaíso. |
| <b>Documentado por</b>  | Secretaría Consejo Consultivo – Director Regional |  |





**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ACTA N° 2**  
**Consejo Consultivo Regional de SERNAC**  
**Región de Valparaíso**

**ANEXO 1.**  
**LISTA DE ASISTENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS DE**  
**CONSEJEROS/AS**

Actualización Base de Datos Consejeros/as

| Región | Nombre de la persona      | Organización a la que pertenece | Correo electrónico                               |
|--------|---------------------------|---------------------------------|--|
| V      | MARIO LABARENE JARA       | ADECONVA                        | mlabarene@gmail.com                              |
| V      | OSWALDO PEREZ GUSMÁN      | UCCM GUSTAVO                    | oswaldoperez@gmail.com<br>oswaldoperez@gmail.com |
| V      | GUSTAVO BECERRA ARAUJO    | LA AMENGA 5E DEPT.              | perelvaarrioria@gmail.com<br>06077               |
| V      | STEFANO J. DELLANA TORRES | GLACIOLAS                       | stefanoj@glaciolas.com                           |
| V      | MIRIAM RAMOS              | GETU                            | INFO@BOHEMIA.TOUR.ES                             |
| V      | SERGIO ROSAS DE LA        | SERRA FRONTERA                  | sergio@serrafrontera.com                         |
| V      | EDUARDO PASTÉN GOMEZ      | ACORVALPO.                      | eduardo@pasten.com<br>eduardo@pasten.com         |
| V      | AARON HEVÉRAZ VILLALBA    | ORCUS                           | AARONHEV@ORCUS.COM                               |

