

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

ACTA N°1
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional Valparaíso

Reunión N°	Fecha	Presidida por	
N°1	29.04.2021	Mario Labarrera Jara Carolina Sanguesa Blázquez	
Lugar	Horario		
Videoconferencia Google Meet	Inicio	Término	
	11:00	12:10	
Objetivo de la reunión			
1	Presentar a la nueva Directora Regional		
2	Retomar el trabajo del consejo consultivo		
3	Aprobar plan de trabajo 2021		

Asistentes			
Nombre		Representación	Integrante
1	Mario Labarrera	Asociación de Consumidores de Valparaíso (ADECONVAL)	Titular
2	Carolina Sanguesa	Directora Regional SERNAC	Titular
3	Javiera Basáez	Gerópolis UV	Titular
4	María Ignacia Molina	SERNAC	Secretaría Ejecutiva
5	Guillermo Henríquez	ADC Orcus	Titular

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 5
	ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		

6	Bernardo Morán	ASOCIACIÓN DE JUBILADOS, MONTEPIADOS Y PENSIONADOS DE LA MARINA MERCANTE	Suplente
7	Osmán Pérez Guzmán	UNIÓN COMUNAL DE ADULTOS MAYORES DE QUILPUÉ	Titular
8	Karen Santos Mendes	Profesional SERNAC	Secretaría Ejecutiva
Justifican inasistencia			
Evelyn Henríquez		Cámara de Comercio de Valparaíso	
Francisca Herrera		ACOVALPO	

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Presentación Directora Regional: Sra. Carolina Sanguesa Blázquez se presenta como nueva Directora Regional del SERNAC. Asumió el 14 de diciembre de 2020 por Convenio de Alta Dirección Pública. Manifiesta su apertura para aprovechar estos espacios de diálogo y vinculación con la comunidad y comparte algunas iniciativas que está llevando a cabo la dirección regional, como la vinculación con los departamentos comunales de educación para realizar alfabetización financiera.
2	Análisis trabajo año 2020: La directora regional realiza un breve resumen de las temáticas tratadas en el año anterior, realizándose tan solo dos reuniones: <u>Temas a tratar fueron:</u> análisis del contexto de la pandemia y comportamiento del consumidor. Adaptación de la industria y el comercio a la modalidad de comercio electrónico. Preocupación por cumplimiento de empresas en el despacho de productos, además de la preocupación por temas de cobranzas y de servicios básicos. Se entrega información sobre herramientas ciudadanas MQS y buscador de sucursales bancarias. Posteriormente, si bien se pensó en retomar presencialmente las reuniones en diciembre, debió suspenderse la reunión por la pandemia.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 3 de 5
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

3	<p>Aprobación Plan de Trabajo 2021: Se presentaron las principales ideas del plan de trabajo para el año 2021, indicándose que para cada reunión se podría trabajar un tema que represente una necesidad sentida de las organizaciones y que tenga vinculación con temas de consumo. Se propone empezar con la presentación de las herramientas de protección que ha implementado el sernac de manera virtual en el contexto de la pandemia para llegar a más consumidores que no pueden acudir a las oficinas. También se propone que este trabajo se lleve a cabo en 5 instancias, incluyendo la actual, de manera bimensual, que los consejeros levanten temáticas en sus organizaciones para poder consultar y conversar con SERNAC y las presenten a este consejo. Se propone realizar una actividad en conjunto, pudiendo ser una visita a la prensa local para conversar de los temáticas de consumo útiles de difundir a la comunidad.</p>
4	<p>Vigencias organizaciones: La directora plantea que es necesario contar con las vigencias de las organizaciones para que integren este consejo y que este trámite se encuentra prorrogado hasta el fin del Estado de Excepción.</p>
5	<p>Directiva: se plantea la necesidad de levantar una directiva nueva y se deja como reflexión para los participantes, pensar en sus propuestas para una nueva reunión, que probablemente podría ser extraordinaria, por el tiempo que toma determinar una nueva directiva.</p>
6	<p>Fondos Concursables 2021: se hace mención a la existencia de un fondo concursable, señalando que: Primer Llamado 2021 del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, cuyo plazo de postulación se extenderá hasta las 23:59 horas del viernes 30 de abril de 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presente llamado cuenta con un presupuesto de \$220.000.000 • 1. Línea General • 1.1. Modalidad Individual • 1.2. Modalidad Cooperativo • 2. Línea Representación • 2.1. Estudios PVC • 2.2. Material Probatorio • 2.3. Representación Individual • 3. Línea Piloto Mediación Online <p>La postulación al Fondo deberá efectuarse, exclusivamente, a través de la plataforma de fondos del Estado http://www.fondos.gob.cl/</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 4 de 5
<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>			

	<p>Dudas: Coordinador General (s) del Fondo despinoza@sernac.cl, con copia a cabbas@sernac.cl. Las Bases de Concurso se encuentran disponibles en la página web de SERNAC</p>
7	<p>Informe de Gestión 2020 Dirección Regional de Valparaíso: la Directora Regional realiza una presentación con las principales actividades desarrolladas por Sernac regional el año anterior. Se adjunta presentación.</p>
8	<p>Levantamiento de temáticas a trabajar en próximas reuniones: queda pendiente levantar las necesidades sentidas de las organizaciones en materias de consumo para poder trabajarlas en las sesiones del consejo. Estas se gestionarán de manera interna (con invitados de la institución) o externas, con otros invitados de instituciones que estén vinculadas a las temáticas a trabajar.</p>
9	<p>Varios: Don Guillermo Henríquez señala que ha recibido varios reclamos porque en la dirección regional no existe quien conteste el teléfono. Fueron 48 personas que intentaron llamar a Sernac y no se pudieron comunicar entre enero y marzo de 2021. Se requiere un medio telefónico de contacto. Don Mario señala que su teléfono se encuentra escrito de manera equivocada en la página y que anteriormente ya había pedido que se solucionara este problema, que aún persiste. María Ignacia señala que ya se hizo la gestión para solicitar el cambio en la página, pero volverá a insistir para que se haga este cambio. Se comenta que la ADC de San Antonio ya no estaría operativa. Don Bernardo señala que es necesario plantearse cuáles son las necesidades del grupo familiar y generar una conciencia respecto al respeto de los derechos de las personas, para saber cómo pararse frente al comercio, la idea es tener mayores herramientas en la ciudadanía para poder defenderse. Don Mario, por su parte, comenta que es muy grande el alza que se ha manifestado en los abarrotes y materiales de construcción este último tiempo, durante la pandemia y que es preciso conocer cómo se está dando la regulación en estos temas, qué está haciendo Sernac. Javiera, como representante de un grupo de personas mayores, señala que está en esta instancia para conocer cómo se desarrollan los procesos de las instituciones y qué beneficios pueden generar para la población adulta mayor y en ese sentido, ella puede transmitir esa información a quienes integran</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 5
	<p>ACTA N°1 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		

	<p>Gerópolis. Comenta además que se encuentran como institución realizando diversos proyectos en apoyo a las personas mayores.</p> <p>Karen señala que hace algunos años se realizaron muchos talleres a personas mayores, y si existen los medios tecnológicos hoy día para llegar a estas personas, tenemos toda la disposición como servicio para llevar información sobre la protección de derechos en consumo a través de estas plataformas a quienes lo soliciten.</p> <p>Se adjunta Plan de trabajo abierto para 2021. La idea es que se propongan temas, pero en general, se trata de conversar abiertamente de aquellas materias significativas para las organizaciones aquí representadas y se espera poder levantar alertas ciudadanas al servicio con la información proveniente de los consejeros.</p>
--	---

Documentación anexa al Acta.		
Presentación gestión 2021		
Presentación reunión N°1		
Acuerdos / Compromisos:		
Elegir una nueva Directiva, levantar temáticas sentidas para las organizaciones, aprobar plan.		
Observaciones:		
Sin observaciones.		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
Documentado por	Secretaría Consejo Consultivo - Profesional	