

**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión ordinaria N°:</b>	<b>Presidida por:</b>	
1	Javiera Basaez S.	
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	9 de mayo de 2023
<b>Sala de reuniones, Seremi de Economía Región de Valparaíso, transmisión por google meet.</b>	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>
	10:00	10:45
<b>Documentado por:</b>	Karen Santos M.	

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Bienvenida y presentación de asistentes.
2	Balance de gestión de SERNAC 2023
3	Iniciativas 2023
4	Varios

<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Javiera Basaez S.	Gerópolis	F
2	Camila Martínez	Gerozoom	F



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

3	Bárbara Haschke B.	Profesional área Educación, Sernac	F
4	María Ignacia Molina	Directora Regional (s), Sernac	F
5	Karen Santos M.	Profesional área Participación, Sernac	F

**Justifican inasistencia**

1	Sergio Rozas
2	Claudio Carmona
3	Evelyn Henríquez
4	Cibeles González

**Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Osman Pérez
2	Bernardo Morán
3	Eduardo Pastén
4	Eduardo Torres
5	Francisca Herrera
6	Gustavo Pereira

**Descripción de los contenidos de la reunión.**



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

1	Se presentan las personas participantes, María Ignacia Molina, Abogada regional y Directora Regional subrogante; Bárbara Haschke, Profesional de apoyo encargada del área de educación en Sernac; Javiera Basáez, Gerópolis y presidenta del Cosoc; Camila Martínez, Directora ejecutiva de Gerózoom, organismo cuya misión planteada es "Visibilizar las diversas formas de envejecer en la búsqueda de romper con los prejuicios y estereotipos sobre la vejez y las personas mayores, tendiendo puentes intergeneracionales en espacios de información, participación social, formación e incidencia", quienes se integran a esta instancia y, Karen Santos, profesional encargada del área de participación ciudadana.
2	La Directora Regional da cuenta de las principales gestiones de SERNAC en los ejes principales de acción: Información, educación, protección y participación ciudadana. Se adjunta documento de Pre Informe de cuenta pública participativa.
3	Se comunica que ya se está trabajando en una propuesta para este año, que se adjunta a esta acta, donde se propone realizar 5 reuniones ordinarias, donde se propone presentar a cada organización, incorporando además más temáticas a petición de los miembros del Cosoc. Adicionalmente se propone realizar un conversatorio de dirigentes sociales en el mes de agosto y un taller para organizaciones sociales en cada semestre. Este plan de trabajo debe quedar aprobado en su respuesta a esta acta.
4	Se graba la sesión en el siguiente link: <a href="https://drive.google.com/file/d/1arzSjXsjd9NBcTw9OK7ecAAtUSqfsVcC/view">https://drive.google.com/file/d/1arzSjXsjd9NBcTw9OK7ecAAtUSqfsVcC/view</a>
5	Camila cuenta que es Directora de Gerozoom, es actriz y profesora de teatro, agradece la integración en el cosoc, señala que no tienen espacio físico y realizan talleres de estimulación cognitiva con talleres de fonoaudiología y teatro. Se interesa en los talleres de promoción de derechos para las y los usuarios, de manera virtual. Los temas que surgen son los problemas tarifarios de la locomoción pública y los problemas edadistas en el acceso al comercio. También es importante para esta fundación presentar una experiencia de una persona de Gerozoom en los talleres.

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	Enviar acta con grabación de la reunión.
---	--



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

- |   |   |
|---|---|
| 2 | Integrar a Gerozoom y planificar actividades educativas de manera conjunta y virtual. |
|---|---|

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Preinforme de cuenta pública.   |
| 2 | Propuesta Plan de trabajo 2023  |
| 3 | Link de video:<br><a href="https://drive.google.com/file/d/1arzSJXsjd9NBcTw9OK7ecAAtUSqfsVcC/view">https://drive.google.com/file/d/1arzSJXsjd9NBcTw9OK7ecAAtUSqfsVcC/view</a> |

## Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2023

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es la agencia del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores, establecidos en la Ley 19.496.

Su misión es informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.

Durante el periodo enero a diciembre 2022, el SERNAC recibió 32.000 reclamos de consumidoras y consumidores de la región de Valparaíso, considerando todos los canales de atención. En el periodo señalado los mercados más reclamados fueron comercio minorista general, financiero, telecomunicaciones, transportes y servicios básicos.

La Dirección regional de Valparaíso cuenta con 22 convenios vigentes con municipios y delegaciones provinciales presidenciales para recibir y gestionar reclamos de las y los ciudadanos, además de realizar atención diaria en su oficina regional ubicada en Valparaíso.



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Solo respecto de las atenciones realizadas de manera presencial en todas sus plataformas, se ingresaron 1.423 consultas, 1.629 reclamos, calificando 166 reclamos como probables materias denunciables.

SERNAC cuenta con profesionales que implementan actividades educativas presenciales y virtuales. En el periodo señalado se realizaron 45 actividades educativas en formato presencial y digital con 1.162 beneficiarios y beneficiarias correspondiente a personas mayores, escolares, gremios del comercio, grupos de mujeres, funcionarias y funcionarios públicos y jóvenes.

El SERNAC regional cuenta con un Consejo Consultivo regional desde el año 2015 y durante el año 2022 sesionó en 5 ocasiones para trabajar las principales temáticas identificadas por sus representantes, a saber, calidad y seguridad de los productos, servicios de distribución electricidad y de combustibles, nuevos derechos contenidos en la actualización de la Ley Pro Consumidor, entre otras temáticas de interés ciudadano manifestado por los representantes.

Además de la existencia del COSOC regional, durante el año 2022 se llevó a cabo el primer conversatorio digital, con personas mayores, en asociación con la Fundación de personas mayores de Chile - FAMCHI, que contó con la conexión de 25 asistentes, 18 mujeres y 7 hombres. La actividad se desarrolló en dos horas y veinte minutos, siendo relatada por dos expositoras de SERNAC, quienes presentaron la labor de SERNAC, derechos ciudadanos en materias de consumo sostenible y herramientas disponibles por la institución en plataformas electrónicas para facilitar trámites ciudadanos.

El SERNAC cuenta con un proceso de vigilancia y monitoreo de mercados, para identificar oportunamente conductas desajustadas a la LPC y otras normas que incluyen derechos de consumidores, que son alertadas a través de distintos centros de responsabilidad. En año 2022 se identificaron 10 alertas referidas al comportamiento de diferentes proveedores de los mercados de servicios básicos, automotriz, comercio minorista, seguros e inmobiliarias regionales.

En relación al proceso de fortalecimiento para la protección de los derechos de los consumidores, mediante acciones judiciales que permitan compensar a los afectados, sancionar, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas que vayan en directo beneficio de las personas. En este sentido, la Dirección Regional de Valparaíso, ha gestionado en este periodo 84 juicios de interés general. De estas gestiones se obtuvo un monto de \$12.798.960 en indemnización por concepto de Juicios de interés general.

SERNAC declara en su misión informar y comunicar de manera eficaz los derechos de los consumidores y consumidoras y las facultades del servicio, lo



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

que se manifestó en la difusión de la Ley Proconsumidor junto a la Delegada Presidencial Regional, Sra. Sofía González y el Seremi de Economía vigente el día 21 de diciembre, previo a Navidad.

En el período se han desarrollado una diversidad de acciones orientados a proteger el derecho a la seguridad en el consumo de toda la población, así como también de velar porque la calidad de los mismos sea efectivamente la ofertada, resguardándose en estándares de nivel internacional para nuestros consumidores y consumidoras en el país. En esta línea, se reactivó la Mesa Regional de Seguridad en el Consumo de la Región de Valparaíso, la que sesionó 3 veces y generó una alianza de trabajo con CONASET - Comisión Nacional de seguridad del tránsito.

Por último, informar que se llevaron a cabo 58 fiscalizaciones en diversos mercados regionales y nacionales, cuyos expedientes han proveído de insumos para las acciones de protección del servicio.

Estas tareas se han desarrollado con una dotación regional de 11 funcionarios, en jornada híbrida de trabajo a distancia y trabajo presencial, con un retorno gradual de las y los funcionarios a la presencialidad total en el mes de marzo.

De acuerdo a los lineamientos de SERNAC, los desafíos para el 2023 en la región de Valparaíso estarán centrados en un trabajo con consumidores y consumidoras hipervulnerables, considerando actividades de despliegue territorial en todas sus áreas, tomando como marco de acción la perspectiva de género y la sostenibilidad en el consumo.



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Dirección Regional Valparaíso**

**Consejo Consultivo Regional**  
**Plan Anual de trabajo 2023**

---

**OBJETIVO GENERAL:**

Proveer a la Dirección Regional, en el marco de la Ley de Participación Ciudadana (20.500), de una instancia de diálogo social que aporte información y opinión de los actores involucrados en el Sistema Regional de Protección al Consumidor, sobre la implementación de la política pública en consumo por parte de la Dirección Regional, en sus ámbitos de competencia.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Incorporar nuevas organizaciones al consejo consultivo regional.
- Identificar las necesidades de información de las organizaciones que conforman el Consejo consultivo regional.



**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

- Realizar acciones de difusión de los derechos en consumo sostenible a través de actividades educativas, de promoción de la participación ciudadana y de información en medios de comunicación.

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

Fecha	Actividad	Contenido
26/04/2023	<b>1. Primera reunión Cosoc</b>	1. Balance de los principales hitos y resultados del Servicio Nacional del Consumidor en la región, con énfasis especial en los mecanismos de participación ciudadana.
06/06/2023	<b>1. Segunda reunión Cosoc</b>	1. Presentación del quehacer institucional de Gerópolis; Radiografía de la población adulta mayor a nivel nacional 2. Levantamiento de temáticas Cosoc 2023: Definición de propuestas de contenido (consulta ciudadana, vinculación del cosoc con medios de comunicación, talleres semestrales, conversatorio día del dirigente/a social en agosto)
junio	2. Primer taller semestral para organizaciones sociales	
01/08/2023	<b>1. Tercera reunión Cosoc</b>	1. Presentación de cada organización
agosto	2. Conversatorio de dirigentes/as sociales	2. Conversatorio día del Dirigente/a social
octubre	<b>1. Cuarta reunión Cosoc</b>	1. Presentación de cada organización





**ACTA N° "01" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

octubre	2. Segundo taller semestral para organizaciones sociales	
diciembre	1. <b>Quinta reunión Cosoc</b>	1. Síntesis del trabajo del Cosoc en el año 2023

