

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Facilitada por:		
02	Paulina Espinoza Serra		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	23/07/2024	
Híbrida	Hora		
	Inicio:		Término:
	11:30		13:30
Documentado por:	Carla Isabel Sandoval Leiva		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Propuesta de Reglamento del Consejo.
2	Difusión del "Diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria".
3	Instancia Participativa para abordar una Propuesta de Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Asistentes en modalidad híbrida				
N°	Nombre	Organización	Género * F/M/O	Modalidad
1	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECTUR	■	Presencial
2	Victor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicicultura	■	Presencial
3	Alejandro Arriagada	Asociación Retail financiero	■	Presencial

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

4	Cecilia Arroyo	Supermercados de Chile A.G.	■	Virtual
5	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile	■	Virtual
6	Puppy Rojas	Asociación de Telefonía Móvil-ATELMO	■	Virtual
7	Rafael Cumsille	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR	■	Virtual
8	Marco Araneda	Asociación de Consumidores Asocochi	■	Virtual
9	John Nieto	Dirección Regional Metropolitana Sernac	■	Presencial
10	Rodrigo Mateluna	Sernac	■	Virtual
11	Milenka Montt	Sernac	■	Virtual
12	Paulina Espinoza	Sernac	■	Presencial
13	Francisca Cortés	Sernac	■	Virtual
14	Tamara Martinez	Sernac	■	Virtual
15	María Ignacia Valdivieso	Sernac	■	Virtual
16	Viviana Rojas	Sernac	■	Presencial
17	Carla Sandoval	Sernac	■	Presencial

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Hernán Calderón ADC CONADECUS
2	Carola Moya ADC CIRCULAR
3	Sergio Corvalán ChileTelcos
4	Sebastián Castillo Cámara de Centros Comerciales



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Pablo Rodríguez Asociación de Consumidores FOJUCC
2	Raúl Ramírez Urrutia Asociación de Consumidores Liga Ciudadana de Consumidores
3	Pilar Fernández ABIF

Descripción de los contenidos de la reunión.	
	La Secretaría Ejecutiva del Consejo Consultivo Sernac (Paulina Espinoza), da la bienvenida a las y los asistentes a la sesión, agradeciendo la presencia e interés en participar de esta instancia. Comenta que esta sesión tiene un foco importante que se está trabajando a nivel institucional y que la intención es poder compartir con cada uno/a de las/os asistentes. Hace mención a algunos compromisos establecidos en la sesión del 29 de mayo y que tiene relación con: compartir una propuesta de reglamento del Consejo Consultivo, en la que cada uno/a de las/os consejeros/as hicieron sus aportes para alimentar esta nueva propuesta. Además se recibieron sugerencias por parte de las distintas contrapartes de las Direcciones Regionales que también cuentan con Consejos Consultivos regionales, y que además cumplen un rol muy importante para la ejecución de los Consejos Consultivos regionales, por lo que es fundamental conocer la opinión y el alcance que este reglamento pueda tener en los distintos territorios. Señala que se van a incorporar todos estas opiniones y que se compartirá a todos/as los/as integrantes de este Consejo la propuesta final, a través de correo electrónico, indicando los comentarios y la propuesta de ajuste.
	1° Tema a tratar: Propuesta de Reglamento del Consejo. Viviana Rojas (Sernac), menciona que respecto a la propuesta de reglamento del COSOC que les hemos compartido los y las integrantes del Consejo Consultivo, en general no hemos recibido observaciones, a excepción de las siguientes: Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile: Han planteado una observación sobre la paridad, consultando si cada titular o suplente debe tener un par del género opuesto. Chile Telcos: Nos han informado que están preparando una observación, la cual será enviada prontamente.

ACTA N° "02" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Adicionalmente, esta propuesta fue enviada a todas las Direcciones Regionales a nivel nacional, a sus directores y contrapartes de Participación Ciudadana. Hemos recibido una considerable participación, con observaciones en los siguientes temas:

Conformación del Consejo

- Solicitan aclarar el significado de que las organizaciones que integran el consejo estén relacionadas a materias de consumo o sean de su competencia, para no excluir a otras organizaciones sociales (por ejemplo, aquellas relacionadas con temáticas medioambientales).

Integración

1. Los representantes del Consejo deben estar relacionados con materias de consumo o tener funciones en el ámbito del consumo. Esto podría ser una limitante.
2. Posibilidad de incorporar la Academia en el consejo.

Designación de Consejeros

- Para cumplir con el objetivo de paridad en instancias participativas, el COSOC designará de manera equilibrada representantes femeninos y masculinos por cada organización que la integre. También se sugiere considerar opciones no binarias (si las hubiere) en la conformación de representantes.

Inhabilidades de los Consejeros/Consejeras

- Haber sido condenado/a, formalizado/a o acusado/a por crimen o simple delito que merezca pena efectiva puede ser considerado discriminatorio para ciertas organizaciones como 81 Razones, Paternitas, Juntos por la Reinserción, o organizaciones de mujeres que ya cumplieron pena efectiva.

Cese del Cargo de Consejero/Consejera

1. Salud incompatible con el desempeño de la función: se sugiere definir criterios o caracterizar a los integrantes.
2. Incurrir en conductas contrarias a los fines del consejo y al principio de probidad (honradez, integridad y rectitud en el actuar): ¿Cuáles son los criterios?

Convocatoria a las Sesiones

- Sugieren integrar otras alternativas como llamadas telefónicas, WhatsApp y mensajes de texto.

Representación Regional en el COSOC

- Proponen integrar representantes regionales en el COSOC.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Las observaciones y sugerencias recibidas serán consideradas para mejorar la propuesta de reglamento. La que será enviada una vez trabajado el documento final y aprobado institucionalmente. Se da espacio al análisis de las propuestas recibidas;
	Paulina Espinoza, indica que se les va hacer llegar una bajada a través de un documento, de todas las propuestas recibidas.
	Orlando Sharp (Confedech), menciona que en el caso de la Confedech cuentan con empresas de reciclaje y residuos que están trabajando con la Organización y que aplican la política ambiental, y que se debería de considerar también a las empresas del consumo, que son los recicladores, las personas que trabajan con residuos que retiran también y todos aquellos que trabajan en base a la economía circular.
	Víctor Hugo (Asociación de Consumidores Bicicultura), Comenta que habría que definir si estas miradas relacionadas al medioambiente, aportan al Consejo Consultivo, al tener una opinión desde esa perspectiva.
	Orlando Sharp (Confedech), hace mención al punto de mejorar las convocatorias a las sesiones y que le parece importante, considerar el medio de whatsapp, por ejemplo, crear un grupo con todos/as las/os consejeros/as y que a través de ese canal se pueda enviar información y mantener la comunicación entre todos/as.
	2° tema a tratar: Difusión del "Diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria". Paulina Espinoza (Sernac), presenta a algunas invitadas presentes en esta sesión, que representan al equipo de Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, Francisca Cortés, Jefa del Departamento, María Ignacia Valdivieso, y Tamara Martínez, ambas profesionales del mismo Departamento. Las cuales harán una presentación sobre el diagnóstico actualizado de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. A modo de contexto, se menciona que este sistema nace a raíz del estallido social. pandemia y distintos fenómenos a nivel mundial, todos estos antecedentes nos permiten visualizar una crisis de confianza de la ciudadanía con las instituciones. (Se revisan algunos datos que representan las distintas problemáticas detectadas). Se señala que a propósito de este contexto es que se levanta una agenda de modernización del Estado, en la cual se busca diseñar una hoja de ruta que nos permita construir una nueva relación del Estado con las personas en su totalidad, para así dar valor público a la confianza. Francisca Cortés (Sernac), señala que este trabajo se realiza de manera colaborativa, por lo que invita a todos/as los/as asistentes a conocer, colaborar, priorizar y darle valor a las instancias que componen esta agenda de modernización. Comenta que esta agenda, busca recuperar la confianza en las instituciones públicas, principalmente considerando que la modernización, la Transformación Digital y la Innovación del Estado, debe estar enfocado en recuperar la confianza y la legitimidad del accionar y generar una relación entre el estado y las personas usuarias.

ACTA N° "02" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Además, comenta que este sistema busca generar una experiencia ciudadana óptima, vinculada con la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que entrega el Estado y que sea una prioridad estratégica. "La experiencia como una prioridad estratégica".

Además, es necesario generar fuentes de información que nos permita tomar decisiones, en base a evidencia y permita generar diagnóstico robusto para poder implementar acciones concretas y estas acciones deben ser realizadas con las distintas áreas de la institución, con distintos usuarios, públicos objetivos y actores claves.

Por último, hace mención a las distintas etapas que componen este desafío;

- Generar un diagnóstico institucional que se realizó durante el año 2023 y levantar información robusta para tomar decisión en base a evidencia.
- Compartir este diagnóstico con los distintos actores claves.
- Durante el año 2024, se debe volver actualizar el diagnóstico presentado el día de hoy.
- Generar una política de calidad de servicio y experiencia usuaria de manera colaborativa, incorporando a las distintas áreas del servicio, con la asociación de funcionarios/as, con los miembros del Cosoc y con las personas usuarias en general.
- Y, generar un plan de calidad y experiencia usuaria.

Ignacia Valdivieso y Francisca Cortés (**Departamento de Servicio y experiencia usuaria**), presentan los principales resultados del diagnóstico, abordando:

- Análisis de los reclamos (disconformidades) respondidos y tiempos de respuesta.
- Análisis de los registros administrativos más relevantes
- Análisis de los tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía
- Resultados de Medición de la Satisfacción y otros instrumentos de percepción usuaria
- Conclusiones de dichos análisis, incluyendo fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

Luego de la presentación del diagnóstico, se da espacio para preguntas, sobre el diagnóstico presentado.

Puppy Rojas (Asociación de Telefonía Móvil- ATELMO), comenta que le sorprende gratamente la idea de avanzar a un modelo de gestión de soluciones más que gestión de reclamo, esto permite generar colaboraciones más virtuosas.

Sobre el tema de no acoge lo importante es saber por qué no acoge, tenía razón el cliente, tenía razón la empresa? Es bueno tener una apertura.

Respecto a la satisfacción preguntar si tienen un levantamiento de porqué no le acogen esas temáticas? ¿Es sólo por la respuesta de las compañías? Establecer o diferenciar lo que puede hacer Sernac respecto a un reclamo ya que si la satisfacción es sobre algo que no tiene las facultades de resolver, sería injusto que no estén satisfechos. Esto aporta para los diseños que tienen que hacer ustedes.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Además pregunta sobre el proyecto de Ley "Sernac te protege", ya que no lo he escuchado en las discusiones parlamentarias y como conversa todo esto con la ley Marco que se está tramitando en el congreso. También preguntar cómo esta mejora, eficiencia conversa con la Ley Marco de autorizaciones que se está tramitando en el Congreso.
	Francisca Cortés (Sernac) , el no acoge tiene que ver en general con aquellas materias donde hay temas en materias de consumo y un posible incumplimiento a la Ley. Sin embargo, cómo entra todo hay hartos que no se acoge; estaría vinculado a casos que no proceden o son insuficientes para tramitar. El modelo de gestión de soluciones busca también hacer un "examen" de admisibilidad por ejemplo respecto de proveedores que están dentro de nuestro portal, proveedores que no están con inicio de actividades en SII etc. Ir despejando el mundo de la regulación, que la institucionalidad sea lo prioritario respecto a la gestión de nuestros reclamos.
	Rodrigo Mateluna Subdirector del Sernac , da respuesta a la pregunta de Puppy Rojas, respecto al proyecto de Ley, en lo que señala que el proyecto de ley como el proyecto que está relacionado a estas materias. Se está esperando que se retome la discusión toda vez que la agenda de seguridad y el proyecto de Ley permisología, los que se han tomado la agenda legislativa que tiene relación con la comisión y el Ministerio de Economía, pero desde el Sernac estamos atentos a cuando esto se rearticula, pero se espera que se debería de iniciar durante el próximo mes.
	Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR) , en el contexto de la presentación del diagnóstico, entrega su opinión, indicando que sería ideal que todas las empresas que tienen buenas prácticas, como el cambio de producto (pasa mucho en las Pymes), que tenga un premio, para que así sea un incentivo a estas empresas para que sus clientes compren en la formalidad de las empresas y no compren en las empresas informales en la calle
	Francisca Cortés (Sernac) , señala que una de las aristas es ver como generamos la promoción de las buenas prácticas, y que estas sean replicables en el ecosistema de las empresas formales. Por lo que también es parte del trabajo que desde el Sernac se quiere hacer.
	Rodrigo Mateluna (Sernac) , entrega algunos antecedentes, respecto a que está calendarizado para las siguientes sesiones de este consejo, y tienen relación a generar lineamientos institucionales, en materia de buenas prácticas corporativas y compliance.
	Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR) , señala que una buena práctica para las empresas que cumplen con la normativa, que están pagando a 30 días cuentan con un logo en sus vitrinas. Empresas que cuentan con buenas prácticas tengan un logo (sello) como incentivo.
	Victor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura), solicita un resumen del diagnóstico, en el que se mencione la evaluación del Sernac respecto a los resultados obtenidos, ya que la información entregada es bastante y da poco espacio para tener una percepción más completa. Además felicita al equipo por el trabajo realizado respecto al diagnóstico, ya que siempre es valiente que una Institución se evalúa respecto a su gestión y que se quiere lograr.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Por último, solicita que en este tipo de diagnósticos, uno que sea específico para las Asociaciones de Consumidores, para ver la realidad de cada una en la actualidad, cuántas existentes vigentes hasta ahora y cuántas no, y tener identificado las razones del estado de cada una de estas Asociaciones.
	Alejandro Arriagada (Retail Financiero), felicita el trabajo realizado, el levantamiento de información es muy relevante para entender el entorno, los datos aportan una realidad crítica tanto para el sector privado cómo para el público. Sernac trabaja en relación al mundo de los formalizados, la fiscalización es en torno a personas que realizan una actividad que está registrada y en relación directa y regular. Hay un mundo de la informalidad donde los consumidores no tienen derecho, están al margen de la defensa y protección del Estado. Propone generar nuevas acciones en torno a este contexto. Capacidades en la fiscalización en productos que no se encuentran en la cadena de valor formal, ya que hay un incremento en el comercio informal y dentro del financiamiento informal que se refleja en un aumento desmedido de App para prestar dinero. Analizar la posibilidad de hacer cambios regulatorios, aprovechando el espacio que permite el proyecto de ley Sernac, para incorporar una facultad para que Sernac pueda revisar este tema.
	Victor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura), señala que a propósito del comercio informal, se genera un riesgo ya que las personas no cuentan con un comprobante o boleta para hacer valer sus derechos ya que para hacer un reclamo necesita este tipo de comprobante. Nuevos modos de pago hace que mucho comercio detallista no esté dando el comprobante por la diversidad de formas de entregarlo (correo, boleta, Boucher) o el tiempo que requiere ello.
	3° tema a tratar: Construcción participativa de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria Tamara Martinez (Sernac), señala que parte del trabajo que viene posterior al diagnóstico antes presentado, dice relación con elaborar una política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, considerando que este documento viene a ser un instrumento de planificación de largo plazo para el Sernac, en la que la Institución va a establecer la forma en que nosotros buscamos relacionarnos con la ciudadanía. Indica que esta política considera distintos parámetros, tales como: (1) principios orientadores, (2) objetivos, (3) relación con las definiciones estratégicas institucionales, (4) caracterización de usuarios y usuarias de los servicios, (5) actores y roles, y (6) directrices y líneas de acción. Señala que esta política debe construirse de manera colaborativa, debe ser co-construida a nivel interno con las/os funcionarios/as del Sernac y los miembros de este Consejo Consultivo son parte de esta co-construcción de esta política. Es por ello que los/as invitamos a identificar, la manera en que podemos trabajar entre el Sernac y los distintos representantes del Consejo Consultivo, ya que todo los aportes que puedan ser levantados en esta instancia, nos permitirá mejorar los servicios que entregamos a nuestros usuarios y usuarias. Tamara Martínez (Sernac), da espacio a Viviana Rojas para comenzar con el trabajo participativo con los/as asistentes a la actividad.

ACTA N° "02" - "2024"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Viviana Rojas (Sernac), plantea las siguientes preguntas;

1.¿Qué acciones se podrían establecer de manera conjunta entre el SERNAC y sus organizaciones, para mejorar la calidad de los servicios que entregamos a las personas consumidoras y su experiencia?

Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile)

Menciona que las Instituciones gremiales y todas las organizaciones que están vinculadas con el consumo tienen un gran desafío, podemos hacer muchas cosas, por ejemplo internamente en cada entidad, valorar el trabajo del Sernac ya que muchas veces no se valora por desconocimiento que la Cámara de Comercio tiene del Servicio a nivel interno. Tenemos una campaña de valorar las instituciones, independiente a las diversas opiniones que se puedan tener y que es muy importante tener una relación más unida con el Sernac, y una forma de lograr aquello, por ejemplo es tener contactos de funcionarios/as de otras áreas, ya que nos permite tener una relación más directa y así generar un trabajo más colaborativo. Solicita tener reuniones más permanentes y vínculos con equipos.

Alejandro Arriagada (Retail Financiero) En el caso del proyecto de Ley y como se deben administrar los recursos, considero que los sistemas de reclamos, que es importante sea la primera puerta de entrada al reclamo, ya que el nivel de ingreso de reclamo disminuiría considerablemente y que desde el mundo privado se genere el primer filtro. *"Que sean las empresas los primeros en responder frente a un reclamo"* y luego dirigirse al Sernac. Cooperación público- privado para que sean las empresas las que tengan sistema de respuestas y en el caso de Pymes que no tienen estos sistemas que puedan canalizar dentro de Sernac un mejor sistema de respuesta.

Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR) Señala que considera que una acción a proponer es que el Sernac este inmerso en los tótems de los Mall, metros, entre otros espacios con el objetivo de que las personas puedan realizar un reclamo en el momento inmediato. Lo más importante es que el Sernac se acerque a las personas y si se unen todas las empresas que ofrecen servicio a las personas no generaría un gasto tan significativo.

Víctor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura) Comenta que sería interesante que las empresas cuenten con una especie de "Sello pre Sernac", es decir que cuando una persona presente algún problema con una empresa, pueda identificar que ésta ya cuenta con este sello de identificación que diga que esta empresa responde

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	y cumple con la Ley del Consumidor.
	Viviana Rojas (Sernac), plantea las siguientes preguntas; 2. ¿Qué rol creen que pueden cumplir ustedes como partes interesadas en esta Política?
	Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR), Lo primero que hay que hacer como nuestras instituciones gremiales es que Sernac esté presente en nuestra imagen. Si queremos llevar a políticas de buenas prácticas a las empresas, partamos desde casa matriz o desde arriba, Sernac está inmerso en nuestra empresa; eso va a permitir abrir puertas. Es cómo hacer una alianza estratégica.
	Víctor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura) Señala que es importante el rol que pueden cumplir las Asociaciones de Consumidores para poder aportar no solo a que el logo/idea Sernac mejore y genere confianza sino que también las asociaciones necesitan al Sernac, para poder pasar esta etapa crítica que se está viviendo, menciona que en la actualidad las asociaciones de Consumidores están muy debilitadas, por post pandemia y también por las nuevas normativas, exigencias internas que ha implementado el Ministerio de Economía para que las Adc puedan seguir existiendo. Comenta que las Asociaciones pueden cumplir un rol activo dentro de la gestión del Sernac pero que es necesario un fortalecimiento más efectivo para las Asociaciones de Consumidores. También ver cómo desde Adc más activas podemos aportar a aquellas que no lo están, generar diálogo.
	Viviana Rojas (Sernac), plantea las siguientes preguntas; 3. ¿Qué podría hacer el SERNAC para mejorar en el ámbito de su imagen pública?
	Alejandro Arriagada (Retail Financiero) Comenta que es evidente que el Sernac ha logrado durante los últimos años, un posicionamiento importante con y para la ciudadanía y que resalta el trabajo que el Sernac ha realizado particularmente en el área de vinculación ha sido destacable. Menciona que la capilaridad del Sernac, además debería de profundizar también en regiones, ya que ahí se requiere un esfuerzo adicional, ya que siempre se aboca a nivel central, se valora que en el reglamento se puedan incorporar miradas regionales y se

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	puedan lograr establecer un trabajo más colaborativo, reforzar la política de trabajo, la difusión y el diálogo público-privado se puedan generar, eso permite una adecuada retroalimentación. Y aprovechar las capacidades regionales en el tema del derecho de consumo y la mirada de la academia
	Víctor Hugo Romo (Asociación de Consumidores Bicicultura) indica que es importante aprovechar la política de mejoramiento para ver cómo esto va mejorando y comunicarlo, por ejemplo a través de tv abierta, redes activas donde se puedan difundir, a través de lo audiovisual para recordarle a las personas que está el Sernac para y con la ciudadanía.
	Francisca Cortés (Sernac) , Cierra la actividad y compromiso de entrega de mapa de colaboración para coordinarnos en materias específicas. Los próximos pasos son el análisis de la política y construcción del Plan trabajando en mapas de acción concreta.
	Jorge Guerrero (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile) , Señala la voluntad de poder ayudar, contactando con gente que quiera hacer reclamos, llamarlas y actuar cómo un abogado y ayudar a entrar en terreno, cómo un tutor; esto para generar más confianza y conocimiento de cómo operan las cosas.
	Paulina Espinoza (Sernac) , da cierre a la sesión, agradeciendo a todos/as las/os participantes de la sesión, mencionando algunos de los compromisos establecidos en la instancia.

Acuerdos/compromisos	
1	Se enviará la presentación del diagnóstico de manera más resumida con los principales aspectos de este diagnóstico.
2	Se les enviará el mapa de colaboración, para contar con los cargos y correos de las/os funcionarios/as del departamento de Diseño de servicio y experiencia usuaria.
3	Se presentará la política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en la próxima sesión, momento en que, además, se trabajará en el Plan anual de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
4	Se enviará esta acta para revisión de los/as consejeros/as.
5	Se les recuerda completar la ficha con los datos de identificación y caracterización del cada integrante del consejo, para poder articular un espacio de trabajo más permanente.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 12
	ACTA N° "02" - "2024" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

6	Se les compartirá la nueva propuesta de Reglamento con los comentarios y sus respectivas propuestas de ajuste.
---	--

Documentación anexa al acta	
1	Presentación del "Diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria".
2	Resumen de la actividad de Co-construcción participativa de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria: Se comentan y proponen diversas ideas respecto al trabajo conjunto para mejorar la calidad de los servicios del SERNAC a la ciudadanía. En primer lugar, se destaca la necesidad de fortalecer la vinculación de las organizaciones del COSOC, de forma permanente y con las diferentes áreas del SERNAC, no solamente con su Dirección. También se señala que las empresas deben fortalecer sus sistemas internos de atención al consumidor para resolver los problemas a los consumidores antes de que lleguen al SERNAC. Se propone como otra forma de desplegar a SERNAC en el territorio, el buscar instalarse en los centros comerciales. Otra idea de trabajo conjunto es establecer certificaciones o pre-certificaciones respecto a las empresas que dan cumplimiento a los reclamos que reciben. Por otra parte, se destaca la importancia de que la política se aborde desde una mirada nacional y no exclusivamente centralista, y considerando también a la academia. Asimismo, para fortalecer la imagen, se recomienda comunicar claramente los avances de la política y los planes de mejoramiento de la calidad a través de medios de comunicación masiva y redes sociales.