

**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión Ordinaria N°:</b>	<b>Facilitada por:</b>		
3	Paulina Espinoza Serra		
<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>	10/09/2024	
<b>Modalidad Híbrida</b>	<b>Hora</b>		
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	10:00	12:00	
<b>Documentado por:</b>	Carla Sandoval Leiva		

<b>Temas a tratar</b>	
1	Co-construcción del Plan de mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

<b>Asistentes</b>				
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Sergio Corvalán	ChileTelcos	Virtual	■
2	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicicultura	Virtual	■
3	Fabiola Inostroza	FOJUCC	Virtual	■
4	Cecilia Arroyo	Supermercados de Chile A.G.	Virtual	■
5	Orlando Sharp	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR	Virtual	■
6	Tamara Martinez	Sernac	Virtual	■
7	Maria Ignacia Valdivieso	Sernac	Virtual	■



**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

8	Rafael Cumsille	Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR	Virtual	■
9	Andrés Herrera	Sernac	Presencial	■
10	Rodrigo Mateluna	Sernac	Presencial	■
11	Gabriela Millaquén	Sernac	Presencial	■
12	Paulina Espinoza	Sernac	Presencial	■
13	Francisca Cortés	Sernac	Presencial	■
14	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile	Presencial	■
15	Viviana Rojas	Sernac	Presencial	■
16	Leslie Abarca	Sernac	Presencial	■
17	Carla Sandoval	Sernac	Presencial	■

\*Femenino/Masculino/Otro

**Justifican inasistencia**

1	Hernán Calderón Ruíz, CONADECUS
---	---------------------------------

**Ausentes**

1	Claudio Ortiz, Retail Financiero A.G.
2	Pilar Fernández, Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF
3	Sebastián Castillo, Cámara de Centros Comerciales
4	Carola Moya, Asociación de Consumidores sustentables de Chile- ADC CIRCULAR
5	Marco Araneda Herrera, Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
6	Raúl Ramírez Urrutia, Liga Ciudadana de Consumidores



**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

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

1 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 los puntos a tratar en esta sesión, particularmente el trabajo que se está llevando a cabo en relación a la Co-construcción del Plan de mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, trabajo que está siendo liderado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía.

2 **Rodrigo Mateluna (Sernac)** Agradece la asistencia y participación de cada uno de los miembros/as del Cosoc, comenta la importancia que ha tenido para el Servicio el trabajo que se está generando en base a la Política de de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, la cual se ha ido co-construyendo de manera muy participativa, con el propósito de que esta represente cada uno de los desafíos y ejes que tenemos antes nuestros usuarios/as.

Además comenta que es la primera Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que creemos que nos va a ayudar a través de los los ejes que vamos ir trazando y así poder lograr una vinculación mucho más activa y efectiva con la ciudadanía, con la Sociedad Civil y los diferentes actores con los que nos relacionamos.

3 **Francisca Cortés (Sernac)**: Comenta que en esta sesión se hará una presentación del trabajo que se ha estado realizando como Institución para establecer esta nueva Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, y la importancia de trabajar acciones conjuntas con el Consejo Consultivo, para lograr el propósito que tiene esta política, que es un trabajo activo y colaborativo.

Entrega un contexto breve comentando sobre:

- El proceso participativo de co-construcción de la Política de Calidad y Experiencia Usuaría, tanto con el COSOC en la sesión pasada, como con las personas funcionarias del SERNAC durante agosto.
- Los principales elementos de la Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría co-construida.
- La co-construcción del Plan de mejoramiento de calidad de servicios y experiencia usuaria, a partir de las líneas de acción definidas en la



**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Política, y que se deben trabajar de manera colaborativa tanto con el COSOC, como con las personas funcionarias.

Menciona que todo lo anterior se enmarca en un plan de trabajo institucional a nivel de Estado, en el cual existen 136 instituciones que están trabajando también su Política de Calidad y Experiencia Usuaria. El propósito de esta iniciativa es reconectar con las necesidades ciudadanas y poder ser un Estado resolutor que entregue soluciones a la ciudadanía.

Comenta que entre el 7 y 13 de agosto a nivel institucional se hicieron diversos talleres con las y los funcionarios/as de la Institución, para definir la Política, contando con la participación de más de 100 personas. Esta instancia permitió profundizar en los distintos elementos que esta política debía contener, los cuales dicen relación con:

- 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.
- 6.Directrices y líneas de acción.

Se presentan los "Principios orientadores", los "Objetivos" y el rol que se propuso al COSOC en "Actores y roles". Esto último se vincula específicamente a lo levantado y propuesto por el COSOC en la actividad participativa de co-construcción de la política en la sesión anterior. Se señala que la propuesta de política está en validación por parte de la red de expertos y una vez sea validada técnicamente, será compartida en detalle.

Luego se pasa a la actividad participativa de co-construcción del Plan de mejoramiento de calidad de servicios y experiencia usuaria, principal objetivo de esta sesión del COSOC. En este espacio se presentan en detalle las líneas de acción definidas en la política y se promueve la generación de ideas por parte de las y los participantes, planteando la siguiente pregunta: ¿De qué manera colaboran ustedes? Las líneas de acción son:

1. Oferta Pública
2. Canales y puntos de contacto
3. Resolutividad



**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

4. Territorialidad y cobertura
5. Competencias
6. Infraestructura
7. Tecnologías
8. Monitoreo
9. oportunidad
10. Incentivos
11. Comunicación y posicionamiento
12. Colaboración

Metodología utilizada para la actividad participativa de co-construcción del plan de mejoramiento:

La sesión se realizó de manera híbrida, contando con la asistencia de las personas conectadas de manera online a través de Google Meet y de manera presencial, en este espacio se contó con la participación de representantes de los Gremios y de Asociaciones de Consumidores. Cabe señalar que esta modalidad permitió que la instancia se llevara a cabo de manera colaborativa e interactiva entre los diferentes actores con el fin de que sea más efectiva y participativa.

La actividad participativa de ideación se hizo en ambas modalidades, contando con 2 personas facilitadoras en la instancia presencial y otras 2 personas en la instancia en línea. En la instancia presencial, se registraron las ideas en post its y en la instancia en línea se registraron las ideas en un muro virtual en Miró, vinculando las ideas en ambos casos a cada una de las líneas de acción presentadas.

**Las principales propuestas de actividades son:**

-Compartir buenas prácticas entre empresas en materia de calidad de servicios, a través de charlas o un banco de información, así mismo compartir y conocer las diferentes políticas de atención que tienen las diferentes empresas. Además revisar experiencia comparada de otros países como referencia para establecer estándares.

-En materia de inclusión se propone construir y coordinar estándares de cumplimiento por parte de las empresas y el SERNAC, que permitan disminuir las barreras de acceso en el comercio a personas con discapacidad que permitan brindar una mejor experiencia usuaria a las personas con discapacidad. Se propone trabajar en COSOC e instancias regionales para ello.



**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

- Trabajar en la promoción y conocimiento de acciones de cumplimiento preventivo.
- Generar un documento conjunto que establezca qué es actuar bien por parte de las empresas y cómo se debe hacer, para resolver los problemas de consumo que gestiona SERNAC.
- Trabajar en interoperabilidad en datos e información clave para las personas consumidores
- Trabajar en establecer puntos de contactos compartidos entre las empresas y SERNAC
- Omnicanalidad: Lineamientos y estándares para asegurar una buena respuesta independiente del canal de ingreso o lugar geográfico del usuario.
- Concientización: Lograr sensibilizar en que las personas consumidoras somos todos independiente de nuestro rol, ya que siempre puede haber un problema de consumo, se debe generar empatía en cómo me gustaría que me trataran y respondieran. Se debe capacitar a las empresas y sus trabajadores de manera permanente en los temas de consumo, legislación y buenas prácticas.
- Establecer espacios de trabajo conjunto con las Asociaciones de Consumidores, estando presente en las diferentes instancias en terreno o virtuales que tanto SERNAC como las AdeC promocionan.
- Deberes y derechos claros en decálogos y díptico de información que se puedan difundir tanto en empresas, asociaciones del consumidor u otras entidades.
- Trabajar como aliados estratégicos y no desde la confrontación, ya que todas las partes tienen un incentivo que lograr y que ganar.
- Resolutividad: Trabajar por resolver el problema que hay de fondo y si no aplica la solución entregar respuestas orientadoras, claras y educativas.
- Aprovechar instancias de los miembros del COSOC (como su participación en otros COSOCs) para promover la interoperabilidad entre SERNAC y otras instituciones para la mejora de la calidad de servicios.
- Generar alianzas con miembros del COSOC para promover y difundir la oferta pública del SERNAC, buscando ampliar el alcance a público al que no llega SERNAC actualmente, con la posibilidad de ampliar también la cobertura (por ejemplo, se podría establecer una alianza para tener tótems de autoatención en centros comerciales).
- Trabajar conjuntamente para capacitar a las empresas para que resuelvan los problemas de las personas consumidoras y entreguen una mejor experiencia.
- Establecer alianzas o mecanismos para que exista vinculación entre los miembros del COSOC y las municipalidades en convenio con SERNAC, para fortalecer el trabajo con las comunidades.

**ACTA N° "03" - "2024"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

- Establecer alianzas con las Asociaciones de Consumidores para fortalecer la difusión respecto al comportamiento de las empresas e incentivar la entrega de respuestas y cumplimiento de la LPC.

**Acuerdos/compromisos**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Se compartirá el acta con los asistentes para que puedan retroalimentar con comentarios a las propuestas de trabajo y acciones emanadas del taller |
| 2 | Las propuestas incorporadas al plan de mejoramiento de la calidad de servicios y experiencia usuaria serán presentadas y difundidas al COSOC.      |
| 3 | Se evaluará la realización de un trabajo adicional con los Consejos Consultivos Regionales para integrar aspectos de inclusión en los servicios.   |

**Documentación anexa al acta**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <a href="#">Registro de la ideación con el COSOC para el Plan de mejoramiento de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria</a> |
|---|---|

