

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión Ordinaria Nº:	Facilitada por :		
1	Paulina Espinoza Serra		
Lugar :	Fecha:	24/06/2025	
Hibrida - Sala Directorio Piso 5, Teatinos 50 - Virtual	Hora		
	Inicio:		Término:
	10:00		12:30
Documentado por:	Viviana Andrea Rojas Arancibia		

Temas a tratar	
1	Presentación Plan de Trabajo del Consejo Consultivo para el presente año 2025
2	Presentación de la conformación actual y actualización de Consejeros y Consejeras
3	Propuesta de organizaciones invitadas para COSOC 2025
4	Presentación pre informe, que informa de aspectos generales de la gestión 2024 y que serán parte de Cuenta Pública Participativa

Asistentes				
N.º	Nombre	Organización	Modalidad	Género* F/M/O
1	Alejandro Arriagada Ríos	Asociación Retail Financiero	Presencial	■
2	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores Bicultura	Presencial	■
3	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo	Presencial	■



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

4	Sergio Corvalán	Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos	Virtual	-
5	Marco Araneda Herrera	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI	Virtual	-
6	Sebastián Hurtado	Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo	Virtual	-
7	Pablo Rodríguez	Asociación de Consumidores FOJUCC	Virtual	-
	Andrés Herrera	Director Nacional Sernac	Presencial	-
	Alex Soto	Jefe de Gabinete Sernac	Presencial	-
	Viviana Azócar	Jefa de Comunicaciones	Presencial	-
	Francisca Cortés	Jefa División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	Presencial	-
	Paulina Espinoza	Jefatura Departamento de Participación Ciudadana	Presencial	-
	Carla Sandoval	Departamento de Participación Ciudadana	Presencial	-
	Viviana Rojas	Departamento de Participación Ciudadana	Presencial	-

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	N/A

Ausentes	
1	Orlando Sharp (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR)



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

2	Livio Lanino (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR)
3	Pilar Fernández (Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF)
4	Asociación Gremial de Supermercados de Chile - ASACH

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Apertura del 1 era Sesión del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Sernac. Paulina Espinoza; da la bienvenida agradeciendo la asistencia de los integrantes del Consejo y al Director Nacional don Andrés Herrera. • Alejandro Arriagada Ríos • Alex Eduardo Soto Andrade • Víctor Hugo Romo • Francisca Isabel Cortés Sánchez • Viviana Azocar • Carla Isabel Sandoval Leiva • Viviana Andrea Rojas Arancibia • Sebastián Hurtado • Sergio Corvalán • Marco Araneda • Pablo Rodriguez Respecto a la organización y conformación de este consejo: - Dentro del año 2024 tuvimos inasistencias y bajas dentro de la conformación - Revisar la composición para este 2025, gatillado por modificación de reglamento que trabajamos conjuntamente en este espacio. Dentro de sus modificaciones se establece la posibilidad de nuevas incorporaciones de organizaciones de la sociedad Civil a esta Instancia. - Se realizó una consulta sobre la permanencia de los integrantes del consejeros y sus representantes durante el periodo 2025 - Haremos una propuesta de invitación de Organizaciones de la Sociedad Civil a participar del Consejo Queremos compartir con ustedes de manera preliminar y general algunos resultados de la gestión 2024 que van a ser presentados por nuestro Director Nacional en está sesión del Consejo. Compartiremos de manera previa lo que será la Cuenta Pública participativa de la gestión institucional 2024.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	La idea es que puedan comentarnos, darnos sus impresiones, algunos aspectos de mejora que quisieran considerar; es un ejercicio que se acostumbra a realizar en este espacio antes de nuestra Cuenta Pública Participativa en el mes de Julio. - Respecto de la conformación actual se hizo una consulta por correo a los representantes de las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Gremiales que conforman hasta junio del presente año el Consejo - Hubo algunas bajas de Asociaciones de Consumidores principalmente y de Asociaciones Gremiales, que estamos a la espera de confirmación porque han tenido ajustes y modificaciones internas. - De las Asociaciones de Consumidores tenemos tres que no seguirán participando por distintas razones, alguna de las razones es porque la asociación está teniendo un proceso de inactividad y otra está en proceso de cierre. - Queremos proponer un listado de organizaciones que quisiéramos que participen de este espacio cómo Asociación de Consumidores, Asociaciones Gremiales y algunas Organizaciones de la Sociedad Civil que son relativas a personas mayores, mujeres, jóvenes, diversidad, discapacidad. Ampliando y recogiendo distintas miradas e incidencia en materias de consumo y los derechos de las personas consumidoras. - Les haremos llegar la presentación y la propuesta del plan de trabajo que tiene carácter técnico. [repaso de las actividades de cada sesión del plan del Consejo] - Hay un trabajo entre sesiones, que se enmarca al trabajo de la calidad de servicio y experiencia usuaria, el año pasado se levantaron iniciativas, se elaboró de manera colaborativa un plan de trabajo. Este año el trabajo entre sesiones tendrá este carácter donde les haremos llegar un link para levantar información. - Segunda sesión de Agosto se presentarán resultados del ejercicio que se realiza entre sesiones y que alimenta la actualización del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria. Invitamos para esta segunda sesión realizar elecciones de presidencia del Consejo con una conformación definitiva - La tercera Sesión está planificada para septiembre, dando cuenta de resultados de la consulta realizada en el mes de Julio para elaboración participativa del plan de mejoramiento de calidad de servicio y experiencia usuaria del servicio 2026-2028 - La cuarta sesión está planificada para el mes de octubre, donde el trabajo estará enfocado al foro iberoamericano de agencias gubernamentales de protección del consumidor que se realizará durante el mes de octubre y también queremos invitarles a algunas instancias que nos puedan acompañar. - Quinta sesión, programada para diciembre. Presentar resultados de la implementación del plan de trabajo realizado en el 2025 y el trabajo en conjunto realizado en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria durante este año.
--	---

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	La idea es ir acompañando a esta propuesta técnica, lineamientos estratégicos que podamos ir revisando de manera conjunta. ¿Alguna dudas o consultas respecto a lo presentado en el plan de trabajo y conformación del consejo?
2	Víctor Hugo; Es importante para las organizaciones que representamos a las asociaciones acá en el COSOC tengamos claro, la legitimidad de nuestra representación de cada organización. En el caso de Bicicultura, creemos que debiera estar respaldada por el conjunto de las asociaciones. Sería bueno un correo hacia las asociaciones para decir estas son las organizaciones que están, la respaldan o rechazan su presencia. Esto da legitimidad a la representación.
3	Sergio Corvalán; agradezco la convocatoria, saludar al director y hacer un comentario respecto a la convocatoria. Estos consejos son fundamentales para mantener el equilibrio de las opiniones, ya que tienen una representación de la temperatura en sus distintos sectores. Me llama la atención la baja participación de las Asociaciones de Consumidores, el Cosoc debería tener una representación de las ADC. Se me ocurre que podría conectarse con el fondo concursable, hay asociaciones que realizan trabajos que pueden ser bastante valiosos. El Cosoc puede perder una oportunidad de experiencias que son realizadas por estas asociaciones. Recoger la experiencia de ellos, de los que se han adjudicado fondos, en la realización de un estudio puede enriquecer el debate. Respecto a lo que plantea el representante de Bicicultura; entiendo que la legitimación para intervenir en el Cosoc en parte está dada por la validación que Sernac da respecto a los actores, nosotros como Chiletelcos formamos parte de otros tres Cosoc adicionales a Sernac, nuestra validación está dada por la autoridad y la pertinencia de nuestros objetivos. La validación de la representación queda supeditada a otros pares que se manifiestan según lo que comprendí de Bicicultura.
4	Paulina Espinoza; Gracias Sergio, respecto a lo que mencionas del Fondo Concursable, tengo sólo una duda; dentro de las ADC que conforman hoy el consejo consultivo, todas participan del proceso del Fondo y se adjudican proyectos bajo esa línea, si bien entiendo estaría cubierta la apreciación que nos menciona, respecto de levantar esas iniciativas en esta instancia con el Fondo Concursable, No se si responde o es distinto a lo planteado.
5	Sergio Corvalán; Es ampliarlo, uno no puede forzar que las ADC se integren, la sugerencia es que si esa instancia de canalización de iniciativas de las ADC para postular a Fondos Concursables, también sea una instancia ya que están postulando que sepan que hay un Consejo al que pueden integrarse dada la debilitación de la participación de ella, puede ser una fuente a la que se pueda acudir en la búsqueda o envío de

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	invitaciones a las ADC.
6	Alejandro Arriagada; Comentario de seguimiento de otras instancias, se había comentado invitar a un Director Regional, para que nos cuente cuál es la mirada regional y no centrar la mirada de lo que ocurre sólo en la Región Metropolitana, sería de alto valor tener miradas de otras regiones.
7	Francisca Cortés; Algo importante también que vamos a incorporar, es poder invitar a las distintas sesiones, conforme a está línea estratégica que mencionaba Paulina, a Directores Regionales u otras organizaciones públicas que son de interés en materia de consumo; y va hacer parte de está agenda estratégica que estamos construyendo junto al Director, para ir presentándoles eh ir programando ciertos estudios que necesitamos tener dentro del Cosoc, lineamiento, Circulares para tener una perspectiva regional y de otras instituciones que tengan que decir respecto a materias de consumo.
8	Alejandro Arriagada; Nosotros hemos visto que distintas organizaciones empiezan a tomar funciones o dimensiones donde los consumidores por ejemplo CNF, los trabajos que realizan la Seremia de Economía, distintos actores que van generando líneas de acción donde es bueno tener esa mirada, una buena fotografía.
9	Paulina Espinoza; Continuamos. Les haremos llegar está presentación de la propuesta de conformación y reglamento 2025. Durante el mes de julio se llevará a cabo Cuenta Pública Participativa de nuestro Director Nacional, da cuenta de la gestión del año anterior, acciones que se han realizado durante el año y desafíos que tenemos. Es importante compartir de manera previa esta información, para que puedan retroalimentar, indicar mejoras, opiniones de algunos elementos importantes. Es importante tener este espacio de apertura con ustedes para ir levantando información, junto con ser parte de lineamientos de realización de las Cuentas Públicas Participativas de parte de la DOS. Está es una de las formas de hacer participativa la Cuenta Pública, también hay un pre informe, donde obtenemos opinión de la ciudadanía la incorporamos a proceso de cuenta pública, generar espacios participativos en la propia cuenta, hay varias etapas del proceso que dan cuenta de la gestión y la mirada ciudadana. Director le doy la palabra para que nos pueda hacer esta presentación.
10	Andrés Herrera Director Nacional; Gracias Paulina, al departamento de Participación Ciudadana, Francisca, Viviana. Saludar a Alejandro, Víctor Hugo y las personas que nos acompañan virtualmente que ya fueron presentados. Es una instancia de compartir con el Consejo lineamientos generales, son la base para la construcción de la Cuenta pública. Por ello queremos compartir con ustedes lo que fue

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	nuestra gestión institucional durante el 2024, para recibir sus comentarios en la lógica de desarrollar un trabajo más sustantivo respecto de las sesiones que quedan en el 2025 del Cosoc, esperamos ampliar a las asociaciones de consumidores, gremiales y sociedad civil. Desde el punto de vista de nuestra misión, esta administración ha fijado distintas prioridades, respecto al posicionamiento del Sernac en temas importantes, incidencia pública con orientación a la protección hacia problemáticas más acuciantes de la sociedad y los que afectan a los más vulnerables, tratando de incorporar innovación con eficiencia, inclusiva y eficaz posible. Estamos en un marco de restricción presupuestaria muy importante. Para el Sernac casi el 80% de su presupuesto tiene que ver con el factor persona, los funcionarios hacen este servicio. Contratación de bienes y servicios que se pretende restringir más, que es la continuidad operativa y las asociación de consumidores donde la Dipres ponen foco especial en ello. Entendemos que las asociaciones tienen otras expectativas respecto de lo que es el Fondo Concursable, financiamiento basal pero en el contexto actual estamos lejos de seducir ese concepto. Tenemos el foco en nuestros funcionarios que hacen el servicio, la continuidad operativa y respecto a la transferencia de las ADC esperamos que se mantenga hasta por lo menos el 2026. - Fiscalizaciones. Realizamos más de 1200 fiscalizaciones donde la mitad fue presencial. La fiscalización es un insumo para el trabajo que posteriormente se realiza. Uno de ellos son juicios de interés general (115) dan origen a investigaciones de carácter colectivo financiera y no financieras. Complementan estudios. La Fiscalización hemos ido potenciandolas, son menos de 20 fiscalizadores en todo el país. Esto habla del impacto de nuestra fiscalización es acotada. Los mercados, el comercio minorista y Retail es un porcentaje importante de nuestra fiscalización. - Juicios de Interés General. El 2024 aumentamos los juicios de interés general a nivel país, son más de 1.000 que están orientados en la búsqueda de responsabilidad infraccional de las empresas. Creamos un departamento de protección regional al interior del servicio que coordina la gestión de estos juicios a nivel nacional. - Juicios Colectivos, Iniciamos Juicios Colectivos, complementariamente a los procedimientos voluntarios colectivos. - Investigación de Casos colectivos, insuman la toma de decisiones respecto de los procedimientos colectivos tanto voluntarios cómo de juicios colectivos - Fondos Concursables, 603 millones y fracción.
--	---

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	- Planes de cumplimiento, durante el 2024 aprobamos un nuevo plan de cumplimiento a falabella y 3 planes de cumplimiento, presentados en el marco de procedimiento voluntarios colectivos. - Procedimientos voluntarios colectivos: recibimos 3 planes de cumplimiento. Planes que tienen un alcance limitado pero así vamos construyendo una política pública. - En materia de Estudios e información. Se realizaron 26 estudios no financieros. Estudios que indican radiografías del comportamiento de distintos agentes del mercado., estudios cualitativos en vulnerabilidad y materia de consumo. - En materia financiera, estudió el comportamiento de deudores según género en mercados priorizados. - Alerta de seguridad de productos, realizamos 122 alertas de seguridad orientados al mercado automotor. - Interpretación administrativa, es vinculante a los funcionarios al Sernac pero da señales a los mercados de como Sernac entiende una determinada problemática de consumo, genera debate: circulares interpretativas, dictámenes interpretativos y Propuestas de modificación normativa. - Oferta pública tradicional, recibimos 682.000 reclamos vía web, consultas, alerta ciudadana, que tienen que ver conductas que alertan, sobre afectaciones a derechos de los consumidores. - No molestar, llamadas spam de las cuales hay solicitudes de suspensión y que se siguen haciendo. - Me quiero salir, deseo de poner término 98% de cumplimiento es uno de los mecanismos más efectivos, por esta plataforma fuimos premiados a nivel internacional - No me hostiguen, respecto a cobranzas que no cumplen con lo que establece la ley. - Tramitación de no molestar. tiene gran adhesión solicitud 1 millón ingresaron no molestar. [Ingresa Jorge Guerrero a Sala] - En temática de Educación para el Consumo, en nuestra aula virtual realizamos 5 cursos que fueron diseñados para las empresas y también para consumidores en general sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, también hay foco en educación financiera para jóvenes, cursos de desarrollo profesional docente, curso de consumo sostenible. - Promoción de la Participación Ciudadana, tenemos 130 mecanismos de participación ciudadana en general, Consejos Consultivos, Cuenta Pública, Conversatorios, Consultas Ciudadanas, Diálogos Participativos, Conversatorios internos y Consultas funcionarias. Participaron más de 6 mil personas tanto de la sociedad civil, cómo del mundo privado y funcionarios del Servicio. - Hemos realizado 7 instancias de Testeo y Focus respecto a determinadas plataformas, con una participación de más de 150 personas.
--	--



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	- Fondo concursable, dentro de líneas de acción o financiamiento están temas de difusión e información de los consumidores de la propia ley del consumidor, estudios y propuestas en materia de protección y objetivos de las propias asociaciones contenidas en la ley. - Enfoque de género en la institución, para nuestros productos y servicios; estamos comprometidos y seguiremos potenciando. Generar el mayor vínculo ciudadano y particularmente desde la perspectiva de género se realizaron alianzas con organizaciones de la sociedad civil e instituciones del estado. - Proyecto de ley, terminó su primera etapa en la comisión de economía en la cámara. El impulso de esta ley es desde el Ministerio de Economía, conforme a prioridades legislativas deberíamos esperar que volviera a su tramitación. - Estamos incorporando mecanismos de IA en los reclamos, para mejorar servicio y pertinencia a las respuesta e insumar investigaciones de carácter financiero y no financiero. PNR y respuesta favorable incumplida es ofrecer al consumidor mayor protección con estos mecanismos de IA. - En materia Intencionalidad, somos actualmente presidentes de la Red de Consumo Seguro y Salud a nivel Iberoamericano dependiente de la OEA, asumimos en noviembre pasado la presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias del Consumidor, que lo vamos a realizar en Chile en Octubre - Noviembre. A través de la Red Internacional de Agencia de Protección al Consumidor a nivel mundial, fuimos premiados el año pasado por Me Quiero Salir. - Tenemos Desafíos: mejorar nuestra incidencia nuestra gestión, mayor posicionamiento del Sernac con rigor técnico y buscando el mayor ámbito de protección. Integrar actores como ustedes gremios y sociedad civil organizada que también se incorporen con más fuerza en la participación. Tenemos desafíos internos, este servicio lo hacen los funcionarios.
11	Alejandro Arriagada; Quiero felicitarlo, los que tenemos la oportunidad de seguir la trayectoria de Sernac por más de 15 años, sabemos que en términos internacionales el hecho que tenga esos liderazgos indican que la institucionalidad y las personas que lo componen son líderes en materias de consumo. Varios informes que hemos tenido acceso muestran eso y felicitaciones al equipo y todo el personal de Sernac que ha contribuido en ello. 1. Consultar por Estudios en materia financiera, cómo podemos acceder a ello, pueden hacernos llegar estos estudios? 2. Sobre la estadística de reclamos cómo podemos acceder a ella?
12	Andrés Herrera Director Nacional; Estos son insumos básicos sobre lo cual se construye cuenta pública, podemos ver si podemos entregarlo antes.
13	Alejandro Arriagada; Sobre la incorporación de nuevos procesos con IA, si podemos saber cual es el modelo archivístico de lo cual se construye, que tienen pensado en esa dimensión y cuándo cree usted que se retoma el proyecto de Ley Sernac.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

14	Andrés Herrera Director Nacional; Estamos en una etapa final, depende del curso que le va dar el Ministerio de Economía. Esperamos lo antes posible pero no podemos comprometernos a una fecha. Primero la comisión de hacienda y después pasa al Senado.
15	Paulina Espinoza; vamos a compartir el link de los estudios que están en la web del Servicio para que sea más fácil encontrarlos.
16	Jorge Guerrero; Director mis disculpas por llegar tarde. La Cámara Nacional de Comercio está muy interesada en el comercio ilícito, no sé si se ha avanzado algo con Sernac. Porque tenemos el Observatorio del Comercio Ilícito y ver cómo podemos hacer más cosas juntos. Hicimos un programa Extorsión Cero. Hay mucho trabajo que podemos compartir.
17	Andrés Herrera Director Nacional; En el Proyecto de Ley se han incorporado indicaciones respecto al comercio ilegal. Es un foco de preocupación el comercio informal, entendemos la realidad. Nos invitaron a formar parte del observatorio del comercio ilícito, habría que ver ámbitos de trabajo posible. El comercio informal en general y crédito informal es materia de preocupación. Otro fenómeno que nos preocupa son los proveedores formales que están constituidos para defraudar. El comercio establecido puede contar con el Sernac, el foco de nuestro trabajo está claro hacia donde apunta, pero no quita dar señales al respecto.
18	Jorge Guerrero; para la Cámara cuenten con nosotros para ello.
19	Víctor Hugo Romo; quiero saludar a un ausente y recordar aquí a don Rafael Cumsille que se fue, más allá de su consideración histórica que se tenga de su pasado, fue un hombre activo que estuvo entregado a los social. Con una entrega social indesmentible. A su representación, nosotros les hicimos llegar algunas observaciones que vimos en el comercio detallista de comportamiento informal, el no dar boleta cómo práctica establecida y habitual en barrios periféricos y más aún en comercios adoptados por inmigrantes, la informalidad se consolida. SII estaban estableciendo boleta papel cómo obligatoriedad. No perder de vista que además del comercio informal, está este comercio formal con una práctica informal.
20	Jorge Guerrero; este tema también lo tocó el Fiscal Nacional, porque es un tema que degrada al consumidor y se siente amenazado. Es mucho más común de lo que uno piensa, hay tiendas que son formales, que siguen las reglas y que se sienten maltratadas respecto a lo que hacen otros.
21	Andrés Herrera Director Nacional; desde la perspectiva de Sernac, que fue dotado con la capacidad fiscalizadora, no hace mucho tiempo atrás; tenemos como servicio ponernos a tono respecto del ejercicio de la facultad de fiscalización con todos estos

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	fenómenos que ocurren, fenómenos que aparentan tener una formalidad y tienen práctica informales y constituidos defraudar o violentar al consumidor, esto genera asimetrías en los mercados respecto a los que pretenden cumplir versus los que no cumplen. Nuestros fiscalizadores no pueden tener una exposición a un riesgo indebido y eso es parte de las limitaciones. Es un proceso que tenemos que analizar la forma de abordar estos fenómenos.
22	Alejandro Arriagada; En nuevo Ministro de Seguridad se abordaron nuevas formas de interacción más fluidas entre los servicios, ya que me imagino que tendrá un rol coordinador para evitar exposición de los fiscalizadores de Sernac.
23	Andrés Herrera Director Nacional; hemos conversado con ellos. Dentro de la administración central, hay otro tipo de preocupaciones más acuciantes y tiene que ver con la comisión de delitos, crimen organizado, temas recaudación tributaria, etc.
24	Jorge Guerrero; Es muy cierto, todas estas actitudes están todas relacionadas. El no dar boleta, el proveedor informal y el camino del delito y el afectado es el consumidor.
25	Víctor Hugo Romo; para terminar mis inquietudes. Saber si los reclamos que llegan a través de Conadecus se cuentan en esa estadística. Son aparte. ¿No hay forma de consolidar? ya que es un dato de consumo importante.
26	Andrés Herrera Director Nacional; son aparte de las estadísticas.
27	Paulina Espinoza; podríamos ver el del año pasado, habría que pesquisar a través del proyecto si fue financiado por el SIIACUS XIX y tener la reportería, pero no se si sería la data completa de la gestión de reclamos de Conadecus, o asociados a la implementación del fondo, podemos revisar
28	Víctor Hugo Romo; Se podría mirar hacia futuro de cómo las asociaciones pudiesen tener una plataforma unificada con el Sernac, para que pudiesen recibir formalmente reclamos. Esa es una inquietud. Con la Cuenta, lo que nos pasa a nosotros cómo asociaciones cuando hacemos la cuenta para nuestros asociados. Cuando empiezo a redactarla pienso cuales han sido mis logros echo de menos dónde están mis fracasos, la necesidad de hacer visible, en la medida que hago visible mis dolores puedo hacer creíble mis necesidades. En relación a las Asociaciones, donde se señala su importancia, su presencia. Debiera haber un número respecto a los logros alcanzados respecto a sus proyectos. Cuanto es el nivel de cumplimiento, el impacto de ello. Los números son los que quiero relevar, hay beneficiarios directos que se pueden contabilizar.

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	Otro proyecto de nosotros que estuvimos en la calle, logramos entregar 300 regalos a 300 personas que recibieron charlas de consumo, un número importante de ciudadanos recibieron una charla y recibieron un regalo por haber dado minutos al charlista. Hacer un resumen, para informar de cuántos beneficiarios directos hay con los recursos que se disponen, eso hace mucho sentido a las defensas que pueda tener posteriormente el Fondo. Estas son banderas que pueden ser como propias en la presentación de cuenta pública.
29	Carla Sandoval; quería comentar que eso está reflejado en la Memoria del Fondo, que está en nuestra web.
30	Andrés Herrera Director Nacional; Es interesante lo que dices, es virtuoso plantearlo de esa manera. Por el trabajo que han desarrollado las Asociaciones a partir de los Fondos, cómo también el rol que Sernac tiene financiando y el alcance e impacto que tienen.
31	Jorge Guerrero; Director aprovechando que tenemos el Cosoc y los que participan; sería bueno tener una socialización de todo lo que hacemos cada uno de los gremios en materia de Consumo, para que sepan que hacemos en el Observatorio de Comercio Ilícito, en la Cámara o con otro. Lo que tú me estás diciendo yo no lo conocía. Llegaríamos más preparados a la reunión del Cosoc y tendríamos más argumento de cuál es el rol del sector privado, de las instituciones que están participando en el Cosoc. Estar coordinados para optar por soluciones que han tenido los demás. Difundir nuestros contacto, no se si se puede hacer algo así.
32	Francisca Cortéz; Estábamos conversando al inicio de la sesión, que una parte importante de la agenda de trabajo, hacer una lista estratégica y la idea es ver estos temas que son de relevancia tanto para la Sociedad Civil, Asociaciones y otras instituciones interesadas en materia de consumo y los Gremios donde podamos tener agenda estratégica, nos interesan los proyectos que están trabajando los distintos gremios en materia de resolver problemáticas de consumo si; sobre estás cuál vamos a estar presentando, cómo la vamos a conocer, tener gestión de información de manera previa para estar informados y proyectadas durante el año y en sesiones.
33	Alejandro Arriagada; utilicen el COSOC como canal de difusión de las cosas que hacen, si está la información disponible, le hacemos llegar a los asociados. Tenemos canal de comunicación de lo que hacen nuestras autoridades a los asociados. Ayuda a visibilizar las cosas que se comunican acá pero no necesariamente llegan.
34	Francisca Cortéz; Parte de lo que hemos ido hablando, es poder ver cómo levantamos agenda de aquellos proyectos que nos interesan que ustedes estén en conocimiento a los que ustedes estén interesados o lineamientos que necesitamos ir difundiendo en los distintos gremios y Asociaciones.
35	Andrés Herrera Director Nacional; les comento que se generó un dictamen de cobro de retiro en tienda, se conversó con ustedes y con la Cámara Nacional de Comercio,

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	recibimos comentarios y estamos sistematizando para efectos de generar una visión, pronunciamiento integral del Sernac, ya que tuvo un alcance particular. Es un proceso de consulta pública . Estamos trabajando en una propuesta general.
36	Jorge Guerrero; ahí nosotros somos una fuente de difusión respecto de nuestros asociados.
37	Paulina Espinoza; damos el cierre de sesión agradecemos su participación y asistencia, vamos estar en comunicación entre sesiones, con informaciones que quedamos comprometidas y nos vemos probablemente en la Cuenta Pública que se realizará el próximo 23 de Julio, les haremos llegar la invitación.

Acuerdos/compromisos	
1	Envío de Acta de la actual sesión del Consejo Consultivo por correo electrónico a Consejeros
2	Envío de Invitaciones a Consejeros para participar en Cuenta pública Participativa SERNAC EL 23 DE julio
3	Envío de Estudios realizado por el servicio que están publicadas en página Web
4	Envío de Reglamento actual del Consejo Consultivo Nacional Sernac
5	Envío PPT Propuesta de Organizaciones de la Sociedad Civil a ser invitadas al COSOC

Documentación anexa al acta	
1	Lista de asistencia Virtual

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	ACTA N° "01" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Anexo: Asistencia Virtual

Resumen



Google Meet
nxd-tkhq-hjc
Reunión finalizada

Reunión iniciada 24 jun 2025, 9:24:36

Reunión finalizada 24 jun 2025, 11:59:56

Zona horaria UTC-4

Duración 2 horas 35 minutos

Organizador ~~cherrera@sernac.cl~~

Estado de grabación No hay ninguna grabación

[Cómo grabar reuniones](#)

Selecciona a los participantes

☒ Seleccionar todos

☒ ~~corvalan@gmail.com~~
☒ ~~ecandova@sernac.cl~~
☒ ~~marcoantoniocherrera@gmail.com~~
☒ ~~presidencia@fojuso.cl~~
☒ ~~hortado@gmail.com~~
☒ ~~vrijas@sernac.cl~~