

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° "2" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) Nº: 2	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Ordinaria	Sr: Félix Mercado Berríos, Director Regional SERNAC Ñuble		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	29-07-2025	
Presencial: Dirección Regional SERNAC Ñuble, ubicada en calle Isabel Riquelme 413, segundo piso.	Hora		
	Inicio:		Término:
	11:05		12:15
Documentado por:	Lesly Chávez Riquelme- Profesional de Apoyo		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Actividades de Planificación año 2025.
2	Reestructuración del COSOC
3	Agenda antifraude

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Silvia Carrasco	Agrupación de Emprendedores Arte Lotus	
2	Carmen Gloria Cisternas	Cámara de Comercio Chillán	
3	Maricarmen Ramírez	Unión Comunal Adulto Mayor	
4	Nelson Alarcón	Fundación para la Superación de la Pobreza	
5	Alejandra Gajardo	Fundación Mitea	
6	Félix Mercado	SERNAC Ñuble	

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° "2" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

7	Lesly Chávez	SERNAC Ñuble	
---	--------------	--------------	---

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	
2	
3	

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Mario Zúñiga Donoso- Comité Multisectorial de Turismo San Fabián.
2	
3	

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Se da inicio a la sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de SERNAC Ñuble, jornada presidida por el Director Regional, señor Félix Mercado. En su intervención inicial, dio la bienvenida a las y los participantes, expuso los objetivos de la jornada.
2	A continuación, expone los principales temas a tratar, entre ellos: una introducción sobre el funcionamiento del COSOC, los avances en materia de participación ciudadana durante el período 2023-2024, y la propuesta de reestructuración del COSOC. Asimismo, se abordan las principales dificultades de la organización, destacando la relevancia de fortalecer la coordinación y el trabajo colaborativo. Durante la sesión, se aborda también la situación de los reclamos, destacándose el bajo número registrado en la región y las dificultades para posicionar el nombre del SERNAC. Se plantea la importancia de que la ciudadanía comprenda el valor del reclamo como herramienta de protección de sus derechos.
3	Posteriormente, se presenta la Agenda Antifraude, explicando en qué consiste, sus procedimientos y plazos. Se señala que actualmente se están desarrollando charlas, talleres y campañas conjuntas de prevención en el marco de esta agenda. Además, se abre un espacio de consulta respecto a las expectativas de

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° "2" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

	las y los integrantes, junto con otras sugerencias para contribuir a su implementación efectiva en la región.
4	Durante el espacio de diálogo, las y los participantes manifestaron diversas dificultades en torno a la difusión de información vinculada a la prevención del fraude, identificando como principales barreras el bajo acceso a la página web institucional y la limitada lectura de correos electrónicos extensos por parte de la ciudadanía. Frente a ello, se propuso incorporar herramientas comunicacionales más accesibles y eficaces, tales como cápsulas audiovisuales breves, mensajes directos a través de plataformas como WhatsApp y redes sociales, así como una mayor presencia territorial en actividades comunitarias o vinculadas a agrupaciones productivas.
5	Asimismo, se relevó la necesidad de fortalecer la educación financiera como pilar preventivo esencial y se reiteró la importancia de avanzar hacia la descentralización de la información, superando la concentración comunicacional en la Región Metropolitana. En ese marco, se planteó la necesidad de fundamentar las acciones en un diagnóstico territorial que permita visibilizar y valorar la realidad local de Chillán y la Región de Ñuble, incorporando datos estadísticos actualizados que orienten la planificación y focalización de las intervenciones.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Envío del acta a las y los participantes para su revisión.
2	Apoyar la difusión de la Agenda Antifraude y promover la importancia de las mesas de trabajo, a través de redes sociales propias y correo electrónico.
3	Socializar la oferta educativa del SERNAC y colaborar en su difusión.
4	Evaluar la posibilidad de realizar una nueva reunión del COSOC en el mes de octubre.

ACTA N° "2" - "2025"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1



ACTA N° "2" - "2025"
Consejo Consultivo de la Sociedad Civil
Servicio Nacional del Consumidor

