

 <p><b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión: 5.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 1 de 20</p>
	<p><b>ACTA N° 02 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b></p>		

<b>Reunión Ordinaria N°:</b>	<b>Facilitada:</b>		
02	Paulina Espinoza Serra		
<b>Lugar :</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/08/2025</b>	
Presencial Teatinos 50, Piso 5. Santiago	<b>Hora</b>		
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	10:00	11:50	
<b>Documentado por:</b>	<b>Viviana Rojas Arancibia</b>		

<b>Temas a tratar</b>	
1	Presentación de todas las organizaciones y sus representantes (antiguas y nuevas).
2	Elección de presidente/a y vicepresidente/a del Consejo.
3	Presentación del contexto del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría para la co-construcción del Plan 2026-2028.
4	Presentación para la difusión de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del SERNAC.

<b>Asistentes</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género * F/M/O</b>
1	Marco Araneda Herrera	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI	M
2	Paola Ferez Lantaño	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI	F
3	José Contreras	Fundación Luz	-
4	Gonzalo Errazuriz	Asociación de Marcas del Retail	M
5	Sebastián Hurtado	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo	M



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

		de Chile	
6	Jorge Guerrero	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile	M
7	Javiera Escanella	Supermercados de Chile A.G.	F
8	Sebastián Castillo	Cámara Chilena de Centros Comerciales	M
9	Sergio Corvalán	Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos	M
10	Stefan Larenas	Asociación de Consumidores - ODECU	M
11	Fabiola Inostroza	Asociación de Consumidores - FOJUCC	F
12	Carlos Soubllette	Cámara de Comercio de Santiago	M
13	Rayen Acevedo	ONG La Casona de los Jóvenes	F
14	Víctor Hugo Romo	Asociación de Consumidores BICICULTURA ADC	M
15	Zarelli Fonseca	ONG La Casona de los Jóvenes	F
16	Andrés Herrera	Director Nacional SERNAC	-
17	Alex Soto	Jefe de Gabinete Sernac	-
18	Francisca Cortés	Jefa División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	-
19	María Ignacia Valdivieso	Jefa (s) Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación	-
20	Tamara Martínez	Coordinadora de Innovación	-
21	Paulina Espinosa	Jefatura Departamento de Participación Ciudadana	-
22	Viviana Rojas	Departamento de Participación Ciudadana	-

\*Femenino/Masculino/Otro



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 20
	<b>ACTA N° 02 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>		

<b>Justifican inasistencia</b>	
1	Margarita Olavarría - Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF**
2	Orlando Sharp - Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR
3	Livio Lanino - Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile - CONFEDECHTUR

**\*\* Nota:** Conforme a lo señalado en el numeral siete de la Resolución RES EX 555, se deja en Acta que Margarita Olavarría, es la actual Consejera de ABIF, debido a cambios en la representación de la organización.

<b>Ausentes</b>	
1	Alejandro Arriagada Ríos - Retail Financiero A.G.
2	Claudio Ortíz Tello - Retail Financiero A.G.

<b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b>	
1	<p><b>Paulina Espinoza;</b> da la bienvenida a las organizaciones antiguas y nuevas, presentando tabla de sesión, conformación actual del Consejo y nuevas organizaciones integrantes.</p> <p>Presentación de la tabla de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de todas las organizaciones y sus representantes</li> <li>• Contexto del Consejo Consultivo Nacional y cuál es el rol de los Consejeros</li> <li>• Elección de presidente/a y vicepresidente/a del Consejo</li> <li>• Presentación del contexto del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría para la co-construcción del Plan 2026-2028.</li> </ul> <p>Conformación Final del Consejo Consultivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por modificación reglamentaria se incorpora a otras organizaciones de la sociedad Civil</li> <li>• Incorporación de nuevas organizaciones</li> <li>• Realizamos una convocatoria e invitación a diferentes organizaciones para conformar este Consejo.</li> </ul> <p>Presentación de las Organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ FOJUCC</li> <li>➤ BICICULTURA</li> </ul>



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

- ASOCOCHI
- CONFEDECHTUR
- ChileTelco
- Cámara de Centros Comerciales
- ASACH
- ABIF
- CNC
- Retail Financiero

Nueva incorporaciones al Consejo:

- ODECU
- Marcas de Retail
- Cámara de Comercio de Santiago
- ONG Casona de los Jóvenes
- Fundación Luz

Presentación Equipo presente Sernac

- Andrés Herrera, Director Nacional
- Alex Soto, Jefe de Gabinete
- Francisca, Cortés Jefa de División
- María Ignacia Valdivieso, Jefa de Proyecto
- Tamara Martínez, Coordinadora de Innovación
- Viviana Rojas, Encargada de Mecanismos Departamento de Participación Ciudadana
- Marcelo Videla, Departamento de Comunicaciones

Entrega de palabras a Director Nacional

2 **Andrés Herrera Director Nacional;** Agradecimiento a todo el equipo nuestro del Servicio a Participación Ciudadana y a la División de Estrategia. Agradecer a cada uno de ustedes por la participación y la integración en este Cosoc y particularmente a aquellos nuevos integrantes, celebró su incorporación.

Con ocasión de este segundo Consejo Consultivo, es cómo un relanzamiento donde hay varios aspectos a destacar, la amplia disposición de todo el Servicio y la mía también de escuchar las distintas perspectivas de cada uno como integrantes del Cosoc, donde es un espacio deliberativo, consultivo.

La idea es tener la máxima apertura de los temas que se puedan plantear, no solo los que nosotros podamos plantear desde el punto de vista de lo que estamos trabajando de lo que se va a venir; sino que también general en conjunto una agenda, que ustedes mismos como integrantes del Consejo puedan proponer.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Esta nueva composición nos genera algunos desafíos, desde la administración y la gobernabilidad de este espacio para que sea productivo. Para ello están nuestros distintos integrantes para ir canalizando la gestión.

En esta primera sesión hay algunos temas que me gustaría plantearles a ustedes, algunas iniciativas que ya hemos venido desarrollando y otras son temáticas que me gustaría preguntarles cuál es la opinión respecto de aquello.

Tenemos una agenda de trabajo que se está desplegando estos meses con distintas temáticas y queremos tener su visión.

También escucharles cuáles son aquellos temas que en relación a nosotros, como Sernac y también con los demás integrantes del Consejo, les interesa poner sobre la mesa. Muchos de ustedes como gremio tienen una postura, hemos estado interactuando en algunas otras ocasiones.

Tenemos algunos procesos consultivos que se han llevado a cabo, cómo el cobro de retiro en tienda, que hemos tenido alguna retroalimentación de ustedes. Pero también aquí hay actores de la Sociedad Civil que no siempre han podido plantear su perspectiva frente a ustedes y eso también lo queremos promover.

Celebró la incorporación de todos los nuevos partícipes del Consejo y también reconocer a los que ya han venido participando y eso es una satisfacción y motivo de orgullo, pero tenemos desafíos por delante en la gestión de este espacio, también este espacio será utilizado para comentar algunos aspectos que venimos trabajando, algunas que tenemos proyectado hacer donde queremos su opinión; también esperamos una retroalimentación respecto a los temas que a ustedes les interesa plantear cómo agenda de trabajo o también algún emplazamiento al propio Servicio, respecto de cosas que ha hecho o ha dejado de hacer o cómo las ha hecho. Este es un espacio que debemos seguir aprovechando y nuevamente agradecer al equipo de Participación y la División de Estrategia por el apoyo logístico y operativo.

**Paulina Espinoza** abre la palabra a los presentes para dar opinión.

- 3 **Víctor Hugo Romo;** Me gustaría saber de los ausentes, de los que estaban en el Cosoc y hoy no están en la mesa, eso quiere decir que no continúan o solamente no vinieron a la reunión.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p><b>Paulina Espinoza;</b> Tenemos algunos que no vinieron a la reunión, como Retail Financiero y el resto de organizaciones, que venían acompañando en periodo anterior, se les hizo la consulta si querían o no continuar formando parte de este espacio; algunos de ellos nos respondieron que no y por eso no están presentes.</p>
3	<p><b>Sergio Corvalán;</b> Una consulta administrativa, se cierra el Consejo y no hay una nueva instancia de integrarse, estoy pensando en la pregunta que hacía Víctor Hugo de alguna Asociación que haya quedado rezagada y que tenga interés.</p>
4	<p><b>Paulina Espinoza;</b> No se cierra. Si bien existe una resolución que designa la conformación de este Consejo, no se cierra, ya que la idea es poder tener una paridad respecto de la incorporación de otras Organizaciones de la Sociedad Civil, Asociaciones de Consumidores y Asociaciones Gremiales. Si hay propuesta de parte de cada uno de ustedes sobre la incorporación de otras organizaciones, son totalmente bienvenidas.</p> <p>Esta sesión es solo presencial, ya que nos parecía importante reconocernos en la presencialidad, la modalidad híbrida nos ayuda a conectarnos en algunas situaciones, también tendremos algunas sesiones híbridas, pero también vamos a tratar que en su mayoría sean presenciales.</p>
5	<p><b>Jorge Guerrero;</b> Es un momento de agradecer este espacio, es un espacio muy valioso. Agradecer especialmente al Director, la verdad Andrés se ha hecho un tremendo trabajo y esto lo refleja, el estar constantemente modernizando desde el punto de vista los integrantes del Consejo, así que los mejores deseos para esta nueva etapa que viene y poder seguir colaborando y con las puertas abiertas, ya que aquí hay un espacio que yo veo que a veces nosotros somos los culpables de no aprovechar. Porque están las puertas abiertas para poder hacer propuestas, asique en la medida que podamos hacer propuestas todos los que estamos acá y este grupo podamos hacerlas. Los mejores deseos para esta etapa que comienza.</p>
	<p><b>Paulina Espinoza;</b> Invita a Casona de los Jóvenes a presentarse</p>
	<p><b>Zarelli Fonseca;</b> Soy trabajadora Social, soy parte de la ONG Casona de los Jóvenes, organización que tiene 36 años ubicada en la Florida, trabajamos con niños, jóvenes y sus familias. Es muy interesante la invitación, ya que trabajamos el tema niñez y comunitario pero nada respecto al consumidor. Estos temas afectan al territorio, ya que donde nosotros estamos, el único lugar donde acceder a internet y para hacer muchas cosas en plataforma es nuestra</p>



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 20
	<b>ACTA N° 02 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>		

	<p>institución y creo que es muy importante que está información llegue al territorio, porque siempre nos hacen consultas y hemos tratado de enseñar, pero tampoco es nuestro tema. Estamos siempre involucrados y trabajamos con la comunidad, gracias por la invitación. Es importante ya que los territorios tienen la necesidad de tener la información y también tienen la necesidad de ser escuchados. Trabajo en un sector que es considerado muy excluido, pero no por eso hay que pensarlos cómo excluidos de las decisiones de la sociedad.</p> <p><b>[La acompañe Rayén Acevedo, se le da la bienvenida.]</b></p>
	<p><b>Paulina Espinoza;</b> vamos a continuar con el proceso de elección de Presidencia y Vicepresidencia. Es importante mencionar que la Presidencia debe ser elegida por consenso o en ausencia de ello, mediante el voto de la mayoría simple. La Vicepresidencia será elegida por quien obtenga la segunda mayoría en la votación.</p> <p>Presentación de la Presidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.</li> <li>• Representar al Consejo en las instancias en que formalmente se le solicite.</li> <li>• Aquellas que le encomiende el Consejo para su buen funcionamiento.</li> </ul>
	<p><b>Sebastián Castillo;</b> quien estaba anteriormente de presidente para ver la alternancia.</p>
	<p><b>Paulina Espinoza;</b> Hace mucho tiempo se había elegido como presidente a Hernán Calderón, que es presidente de la Asociación CONADECUS. Quedó como parte del reglamento del Consejo Consultivo, que para una mayor equidad la presidencia deberá ser alternada entre las organizaciones que conforman el Consejo. En ningún caso Sernac podrá presidir el Consejo. En este caso debería presidir alguna Organización de la Sociedad Civil o una Asociación Gremial.</p> <p>Hicimos la consulta a cada uno de ustedes, para saber si había interés en la presidencia y tuvimos una respuesta de Zarelli Fonseca de la Casona de los Jóvenes.</p> <p>Les invitamos a tomar unos minutos para que evalúen quien puede ser candidato para ejercer la Presidencia del Consejo.</p>
	<p><b>Proceso de votación:</b></p> <p>Diálogo entre Consejeros, se presenta una lista para que se anoten los candidatos y luego se da la instancia de voto electrónico para los cuatro Consejeros que se presentan como candidatos:</p>



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

1. Zarelli Fonseca
2. Gonzálo Errazuriz
3. Sebastián Castillo
4. Víctor Hugo Romo

Se informa al Consejo los resultados y que también se realizará un acta de escrutinio para formalizar la votación.

Resultados Elección Primera Mayoría:

- **Presidente del Consejo Consultivo Nacional: Gonzálo Errazuriz representante de Asociación Gremial Marcas de Retail (7 votos)**

En la Segunda mayoría ocurre un empate entre Sebastián Castillo y Víctor Hugo Romo. Para desempatar el cargo de Vicepresidente se realiza una segunda votación donde los resultados son:

- **Vicepresidencia del Consejo Consultivo Nacional: Víctor Hugo Romo representante de Asociación de Consumidores Bicicultura (8 votos)**

**Paulina Espinoza;** Le damos la palabra a Francisca Cortés de la División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía.

**Francisca Cortés;** Parte importante de lo que iremos viendo en el COSOC, que es un desafío a nivel institucional y a nivel de Estado; tiene que ver con el **Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.**

Introducción de lo que es este sistema de calidad de servicio:

Agenda de modernización del Estado, está disponible desde el año 2022. Establece un diagnóstico con cifras en base a evidencia, refleja que tenemos un diagnóstico compartido respecto a la crisis institucional que está teniendo cada una de las agencias que componen nuestro Estado; vinculado a la desconfianza de la ciudadanía con las instituciones públicas. Estamos siendo cada vez más cuestionados en nuestro que hacer y parte importante de eso, se debe a problemas de distintas índoles. Una de ellas es la arista de la integridad, de la probidad, del buen uso de los recursos públicos. Se está abordando desde una

**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

estrategia nacional de integridad pública y, por otro lado está la calidad de los servicios, que es fundamental también para establecer las confianzas.

Los ciudadanos, al acudir a Sernac vienen porque tienen un problema y buscan soluciones que sean rápidas, oportunas y que por sobre todo que sean satisfactorias.

Para abordar estos problemas, de cómo las instituciones entregamos soluciones oportunas, innovadoras y eficientes; es que se traza esta agenda de modernización y se establece un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Tiene 4 etapas y ustedes cómo Cosoc son parte de estas etapas :

1. Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria
2. Diseño de un plan de mejoramiento
3. Implementación del plan de mejoramiento
4. Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria

La Etapa 1, es una etapa donde la institución y 135 instituciones y 176 desde etapa uno, donde iremos construyendo año a año un diagnóstico institucional en base a la satisfacción de los consumidores respecto de los servicios que entregamos. Las empresas son un actor clave, la sociedad civil organizada y asociaciones de consumidores.

Este diagnóstico se lo compartiremos en las próximas sesiones e incluye información sobre los reclamos que recibimos y cómo es el comportamiento de las empresas frente a ellos. Parte de la etapa 1 es la creación de un comité que lo preside el director nacional junto a otros actores claves dentro de la institución.

En la Etapa 2 se elaboró una política de calidad de servicio y el diseño de un plan de mejoramiento. Estuvimos conversando sobre esta política el año pasado y veremos sus rasgos generales para que la puedan conocer. También diseñamos un plan donde hay una actividad que es relevante para el COSOC, estaremos trabajando en ello en las próximas sesiones, que tiene que ver con levantar su visión sobre los lineamientos de cumplimiento que podemos ir abordando, con una mirada participativa y a modo de brújula donde Sernac debe ir orientando el cumplimiento.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

La Etapa 3 corresponde a la implementación de este plan, que tiene 6 actividades. También aparte de la implementación tenemos que generar un plan a 3 años, que tenemos que contemplar acciones de manera conjunta para realizar y construir 2026, 2027, 2028. Ustedes como COSOC son parte importante de la construcción de este plan al igual que los funcionarios del Sernac y la ciudadanía.

En la Etapa 4, que será el próximo año, haremos una evaluación de todo lo hemos ido haciendo que va a ir extendiéndose año a año.

Este es un desafío relevante, importante medir cómo vamos construyendo y gestionando la confianza. Habrán instrumentos que van a estar plasmados en el diagnóstico que le vamos a compartir, medimos satisfacción usuaria de todo nuestro servicio, medimos percepción usuaria de nuestro servicio, distintas herramientas cualitativas que vamos levantando. Esto es una cadena de valor, necesitamos que todos los actores que son parte de esta cadena de valor se vean reflejados y puedan entregar lo mejor de sí en este desafío.

A Continuación Tamara presentará la política de manera general y también daremos inicio a una consulta en línea que vamos a entregar, para que la puedan conversar, bajar a sus distintas entidades y así poder tomar sus perspectivas a través de una herramienta que nos permita de manera sistematizada incluyendo las distintas visiones. En septiembre vamos a presentar el Diagnóstico que les comentaba y los resultados de la co-construcción de este plan, estará todo lo que ustedes puedan plasmar a través de la consulta, con ello generamos la propuesta del plan para el año 2026-2028. También en septiembre, les entregaremos una consulta en línea respecto a temáticas de cumplimiento que vean relevantes que Sernac pueda abordar. Octubre, levantamiento de criterios de cumplimiento, será de participación seguramente haremos la sesión presencial. Diciembre, presentaremos el plan de mejoramiento.

**Tamara Martínez;** Coordinadora de Innovación en la División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. Coordinadora del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

La **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**, es un instrumento de planificación a largo plazo. Es el documento "madre" del sistema, estableciendo objetivos y lineamientos generales que después decantan en acciones concretas, que se van planificando para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria. Este año estamos implementando el plan que se elaboró el año pasado y además se elaborará el que se implementará para los próximos 3 años. Toda esta planificación tiene que responder a los lineamientos que están establecidos en la política.

En la presentación se muestra el trabajo realizado el año pasado, con el espíritu participativo que tiene este sistema. La política fue co-construida a nivel interno, con participación de una gran mayoría de funcionarios/as de Sernac; también tuvimos una actividad con el Cosoc del año pasado, donde levantamos materias que eran relevantes.

Partimos en mayo del año pasado, en julio tuvimos instancia participativa con el Cosoc, para entregar una propuesta inicial de la política y recoger la visión de los consejeros y consejeras. Tuvimos distintos Talleres participativos de co-construcción con funcionarios/as. Luego de ello logramos la validación de nuestro Director Nacional y de la "Red de expertos" que mandata a nivel Estatal los requisitos que debe cumplir este sistema. Nos dieron la opinión técnica favorable, lo que significa que nuestra política cumple con todos los requisitos. Nuestro Comité interno también dio aprobación a la política.

**Este año propusimos al Director y al Comité interno del Sernac, mantener esta política durante el 2025. El 30 de julio se aprobó la vigencia de la política este año y volvemos a revisar el 2026.**

**Ahora presentaremos entonces esta Política** cuya vigencia fue aprobada por el Comité.

Sus **principios orientadores** son los fundamentos o valores que van a guiar el quehacer del Sernac son:

1. Persona al Centro
2. Buen Servicio
3. Compromiso prosocial
4. Satisfacción usuaria

Estos principios se traducen a **objetivos**.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

1. Mejorar capacidad para entregar soluciones oportunas a problemas de consumo
2. Gestionar un modelo de atención integral
3. Fortalecer el despliegue de nuestro servicio en el territorio
4. Fortalecer las capacidades y competencias de las personas funcionarias

Podrán revisar con mayor detalle otros elementos de la política, que les compartiremos en conjunto con el acta de esta sesión y la presentación, dentro de ellos están:

- **La relación entre todos los principios y objetivos de la política con los objetivos estratégicos de Sernac.**
- También hay una sección de **caracterización usuaria**, detalla las características de quienes llegan al Sernac.
- Está también una sección de **Actores, Roles y Responsabilidades**, son actores internos como externos que tienen un grado de incidencia en nuestro sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria.

En este sentido es importante destacar que ustedes están integrados en este sistema. **En la política está declarado que el Cosoc participe activamente** en la co-construcción y en el monitoreo de las acciones del Sernac; levantando brechas, oportunidades ampliando los espacios de vinculación entre Sernac y el Cosoc, acercando nuestro servicio a la comunidad.

- También están las **directrices y líneas de acción** que operativizan objetivos.

Estos contenidos se podrán ver en detalle cuando les enviemos el acta con la presentación y la política completa. Enviaremos el acta con estos detalles que podrán leer y lo comenten en lo que encuentren relevante.

**[Tamara abre las palabras para quien quiera opinar de lo presentado]**

**Stefan Larenas;** Lo que planteó en su introducción Francisca, de lo que se trata es fortalecer la experiencia del consumidor con el Estado, en lo que es la debilidad de las instituciones hoy en día. Fortalecer la institucionalidad vigente. A pesar de los grandes desapegos que existe a las instituciones el Sernac sigue a flote, dada su potencia en la marca que tiene; cuando dicen voy a ir al Sernac por tal motivo. El problema, cuando uno hace un proyecto, de esta naturaleza que es de 3 años o etapas; es el desapego o la desilusión, que muchas personas tienen con la institución por los amarres institucionales y legales que tiene.



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Nos llegan muchas personas quejándose, no se quejan por el servicio o la calidad y la empatía; se quejan porque el Sernac carece de facultades que impliquen y también en la posibilidad de representar (estoy hablando del consumidor individual). Esa persona que dejaron botada en Puerto Natales 3 días por ejemplo. Que también tiene que ver con la credibilidad que tienen los Sernac regionales.

¿Cómo se puede hacer una planificación de calidad y servicio, sobre romper con estos desapegos o desilusiones si es que tenemos los amarres institucionales que tenemos al momento y que más allá de que hay un proyecto de Ley?. Vamos a suponer pesimistamente que no, por tanto hay que navegar con las aguas que hoy día están, por lo tanto se va a ver cuestionado al Servicio.

**Francisca Cortés;** Gracias por lo que planteas, describes muy bien lo que sale en el diagnóstico institucional. El principal dolor que tiene la ciudadanía con nosotros es la falta de resolutiveidad en la gestión de los reclamos. El desafío es cómo mejoramos esa resolutiveidad. Parte del plan de trabajo involucra acciones que permitan resolver ese problema.

No solo depende de nosotros. Parte de la resolutiveidad de la gestión, son estas instancias. Si llega a una empresa un problema de consumo, la persona quedó 3 días sin internet, sin luz y no se repuso, no hubo compensación y después ese reclamo se le dice que no se acoge. Nuestra herramienta no existe más allá de la gestión de reclamo, que hacemos.

Queremos ir generando acciones que por una parte, permitan la interoperabilidad, relacionamiento con las empresas, cómo se interpreta la Ley. Abordar con acciones concretas esa sensación de buzón y falta de resolutiveidad.

Hay aristas más jurídicas que tienen que ver con facultades que tenemos o no tenemos. Podemos ir mejorando nosotros, con las empresas y mejorar el trabajo con las asociaciones de consumidores. Lo que no podemos resolver nosotros, es más bien normativo, tiene que ver con un relacionamiento con el Ministerio, el proyecto de Ley. Todavía estamos al debe con los aspectos que ya podemos hacer y parte de eso es lo que tenemos que incluir dentro del plan

**Sebastián Castillo;** Gracias por la presentación muy completa, deberíamos tener una actualización del ranking de reclamos, eso sirve mucho para poder llevarlo a la empresa y a los directorios, para poder analizar cuál es la situación actual y los desafíos que tiene el sector, eso va a poder fortalecer la política del Servicio, porque el identificar cuáles son los principales desafíos, donde están

**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	las brechas, una actualización con la mayor rigurosidad posible, eso nos permite identificar que muchas veces no están tan claro o han ido mutando con el tiempo, así nos permite identificar mejor los desafíos y colaborar de mejor manera desde el mundo privado.
	<b>Francisca Cortés;</b> Vamos a tomar el punto, cuando les hagamos llegar el diagnóstico. Que pueda ir un apartado específico respecto a esas materias, que tienen mucho que ver con la gestión que ustedes pueden hacer con sus representados.
	<b>Marco Araneda;</b> En la cuenta pública que hizo el Director estaba esa información. No sé si la pueden compartir.
	<b>Francisca Cortés;</b> haremos un dossier con toda esa información y pueden ir seleccionando que es más atingente para lo que puedan ir trabajando.
	<b>José Contreras;</b> También se destaca las empresas que tienen un buen comportamiento cuando se presentan ustedes un reclamo, una buena aceptación? o no existen empresas así?
	<b>Francisca Cortés;</b> Sí, sí existen. El buen comportamiento, lo vamos midiendo de distintas formas, que las empresas se preocupen de responder los reclamos, ya es un buen comportamiento y den una buena respuesta. Porque es distinto cuando a través de la respuesta pueda educar a una persona; decir por ejemplo "esto no es materia legal, la garantía legal es hasta seis meses después de siete meses no se cumple"; a que yo diga "no, no se puede cambiar el producto". Hay empresas que se comportan mejor que otras, y podemos tomar ese punto, para ver si se puede hacer en algún momento un ranking de buenas prácticas, se puede como parte del trabajo de cumplimiento.
	<b>Zarelli Fonseca;</b> Yo tengo la experiencia como trabajadora social, habitamos las familias de La Florida. Yo trabajo con las familias, que compran cosas con mucho esfuerzo económico con tarjeta y con pago, entonces creo es importante el tema de las buenas prácticas y difundirlo. También cómo se agiliza, yo tengo el caso de una familia que su medidor no le funciona hace un año, no lo han ido a arreglar y tiene una deuda de tres millones. Son situaciones complejas, trabajo con personas que tienen pobreza. O una cama, por ejemplo puede llegar mal la cama y la persona tiene que estar durmiendo en el suelo mientras no le cambien la cama; son situaciones donde hay consumidores, que el consumo es inmediato y necesario. La cama que necesita es porque ahora necesita dormir en cama y esta situación significa que algo no funcionó o no llegó, para una persona significa dormir en el suelo porque no llega la cama, yo veo ese mundo. Lo bueno es que existimos para hacer este reclamo, pero no pasa con todos o no todas las familias llegan a nosotros. Creo que es importante tomar las buenas prácticas y que haya una conciencia de que hay



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	sectores que no cambian las cosas porque pasó de moda, sino que hay sectores que compran cosas porque son de primera necesidad y necesitan soluciones de manera inmediata.
	<p><b>Francisca Cortés;</b> Algo que quería mencionar Zarelli, va a ser la próxima sesión que iremos mostrando. Algo que se propuso el año pasado en el Cosoc e internamente, son pilotos de insistencia que estamos viendo casos por ejemplo de mayor vulnerabilidad y cómo gestionamos ciertas acciones más rápido. Es distinto cuando necesito cambiar la zapatilla y puedo esperar 18 días, a cuando necesito algo más inmediato, una solución concreta y con público más vulnerable, donde la necesidad y cómo cubro esa necesidad es muy distinta. La idea de ese piloto es escalarlo, y para que funcione no solo Sernac tiene que generar el procedimiento, si no cómo quienes reciben un reclamo que tenga una alerta se pueda gestionar de manera más rápida.</p>
	<p><b>Tamara Martínez;</b> Tanto la política cómo todos los instrumentos que hemos ido elaborando en el contexto de este sistema, tiene un foco importante en hipervulnerabilidad, en público vulnerable e hipervulnerable, tenemos que tener este foco de empatía para ir solucionando problemas que son más urgentes. Donde el ámbito de aplicación del Sernac sí es factible. Aplicar las herramientas disponibles, sacar el jugo a las facultades que tenemos para enfocarnos en ciertos públicos y en ciertos casos específicos.</p>
	<p><b>Víctor Hugo Romo;</b> Me parece fantástica esta conformación de Cosoc, esta amplitud y poder escuchar la voz del territorio, cómo lo que acaba de suceder aquí, es un testimonio directo que nos aterriza en el problema que existe entre el consumidor y el proveedor.</p> <p>En relación al diagnóstico y lo que viene, nosotros mantenemos la inquietud, preocupación que manifiesta Stefan, sobre las limitaciones que pueda tener el Sernac, veíamos con mucha ilusión que la Ley que no se ha logrado avanzar, decía en una de sus partes que la empresa iba a estar obligada a responder, hoy día es a voluntad. En este contexto el Sernac llega hasta un punto y hasta ahí puede acompañar al consumidor y luego de eso queda en terreno del juez de policía local.</p> <p>Si se mejora el paso en que el Sernac ya no puede hacer nada con el consumidor y lo habilita para que pueda llegar de mejor manera al proceso judicial, donde el consumidor dice cuánto me va a costar el abogado y estoy peleando por algo que no compensa. Tenemos que buscar un modo en el que el consumidor más vulnerable no le cueste nada judicializar su tema y buscar la</p>

**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

compensación que está buscando. Creo que es un punto que se puede mejorar en las aguas que estamos navegando

**María Ignacia Valdivieso;** Uno de los proyectos que estamos trabajando, tiene que ver con lo que señalas Víctor Hugo, en relación a orientar, facilitar que puedan ir al juzgado de policía local. Hoy pueden ir sin un abogado pero tienen que llegar un escrito muy difícil de completar. Estamos trabajando en un proyecto para facilitar el llenado de esos escritos, entregar instrucciones para ver qué pasa después que se entregan eso descritos en el juzgado de policía local correspondiente, cuál es el proceso que viene a continuación.

**[Javiera Escanella se retira]**

Aprovecho de comentarles que les haremos llegar una consulta, es una consulta del plan de calidad de servicio y experiencia usuaria que tenemos que elaborar de cara al 2026 y 2028, son 3 años plazo. Es una Consulta participativa es un mecanismo que permite levantar las opiniones de la ciudadanía y las propuesta que nos puedan entregar las distintas temáticas de interés conjunto. Cómo lo que mencionaba Víctor Hugo y Stefan, respecto a esta sensación de Buzón que hay en la ciudadanía respecto a la gestión de nuestros casos. La idea de esta Consulta es recoger su visión como representantes de las organizaciones, para pasar estas visiones al plan que tenemos que elaborar, que es un plan trienal. El año pasado fue un plan anual sólo para el año 2025.

También se levantaron varios temas, donde el Cosoc le interesaba trabajar y donde nosotros como funcionarios nos interesaba trabajar para mejorar la calidad del servicio y de estas mismas temáticas que surgieron hacemos una consulta a ustedes, donde les preguntaremos dónde debemos mantener los esfuerzos. También en la aguas de la Ley actual, la idea es qué podemos hacer en el escenario legislativo actual. Les enviaremos la Consulta en línea, se la enviaremos mañana. La idea es que puedan responder hasta el otro viernes 29.

También pueden compartirlo con las personas que trabajan, para que la respuesta que nos entreguen venga con visión consensuada, de quienes son sus representados. Próxima sesión daremos cuenta de esta Consulta.

Les dejamos la invitación para que podamos tener visión global y de los distintos territorios, nos interesa tener la visión de la ciudadanía, cómo pueden apoyar las empresas en estos objetivos comunes que tenemos de proteger a los consumidores y fortalecer la cohesión país y retomar las confianzas en las instituciones



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Andrés Herrera Director nacional;** Muchas gracias al equipo. Destacar este espacio de diálogo social e instancia de cohesión en el clima que estamos hablando de desconfianza de las instituciones. Tenemos que avanzar en ese sentido y plantear abiertamente ciertos temas, decir que a propósito del respecto al sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria, es cómo un sistema de cumplimiento al que nosotros nos estamos sometiendo, con cierto estándar para prestar un mejor servicio a la ciudadanía y hacer nuestra oferta pública más atractiva. Es un llamado sobre todo a los gremios y las empresas que estamos haciendo parte de nuestro trabajo, donde estamos en la satisfacción de nuestros usuarios.

Uno de los principales temas es la falta de resolutividad, pongo sobre la mesa nuestro modelo de atención al consumidor 700 mil reclamos al año, 1 millón 200 mil solicitudes en materia de No Molestar, 80 mil en Me Quiero Salir, 25 mil No me hostiguen. Estos son los volúmenes que nosotros manejamos y eso tiene que ver con la incapacidad de ciertos proveedores de ofrecer una adecuada respuesta a los consumidores, eso significa que a veces cargamos nosotros con ese sesgo negativo y las expectativas de los consumidores de satisfacer estos problemas.

Cuando hablamos de 600 mil usuarios nuevos, 2 millones de interacciones, se dice fácil, pero con limitaciones que tenemos, somos un Servicio compuesto por personas fundamentalmente. Somos receptores de esas expectativas que pueden ser de distinta naturaleza y al mismo tiempo a veces el mal comportamiento de los proveedores, eso debe tenerse en cuenta en el análisis.

Hay incentivos de las empresas asociados al nivel de reclamos que nosotros tenemos, hay un boletín de empresas que también es consultado por las empresas. El llamado es ayúdenos también a tener un sistema de calidad de usuarios, donde cada uno se haga cargo de lo que le compete. Estamos gustosos de ser la cara hacia el consumidor aun cuando a veces "tiran tomates", también para el sistema democrático institucional, tener un Sernac fuerte es una buena noticia; que pueda actuar de una manera predecible, técnica, rigurosa y con decisión también, eso legitima el modelo de prestación de servicio de la empresas con cierto estándar.

Con este escenario que tenemos, quisiera enfocarme en ciertas cosas: en primer lugar y a propósito de la incorporación de la fundación luz, de la cual yo celebro; hemos dictado una circular interpretativa, en materia de adaptabilidad



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

de los contratos para personas con discapacidad visual y auditiva. Esto está en la Ley del Consumidor, con la reforma desde fines de diciembre del año 2021; da algunos lineamientos de cómo podría darse cumplimiento a la adaptabilidad de los contratos para personas con discapacidad visual o auditiva, hay distintas formas de abordarlo que están planteadas y que nosotros le haremos llegar con el acta, no está publicado todavía pero se los haremos llegar para que lo puedan revisar. Los comentarios son bienvenidos.

También hemos diseñado una agenda con algunos temas, que son acuciantes desde distintos puntos de vista desde la ciudadanía.

Aprovechando la presencia de ChileTelco en este Cosoc, las llamadas spam es un problema. 1 millón 200 mil solicitudes el año pasado. La decisión de la Subtel, es una decisión que sabemos permite identificar, pero nosotros vamos a tener una agenda respecto de eso, que no van a ser las mesas de trabajo que se convocaron. También llamo a la colaboración. También quiero escuchar desde la perspectiva de todos, este es un problema que tiene que ver no sólo desde el mercado de las telecomunicaciones, con otros mercados también y es un tema más allá del proyecto de Ley que están en el parlamento, respecto a este tema en particular vamos abordar.

La agenda antifraudes, también es una agenda que vamos a seguir; está la Abif que no está presente y está Retail Financiero que no está presente ahora, pero eso ya lo lanzamos; hay distintas opiniones respecto a los efectos de la ley, de las modificaciones del año pasado de la Ley de fraudes.

Notarios, archiveros y conservadores. Este es un tema que no toca directamente a ninguno de los gremios que están acá, puede ser indirectamente. Ustedes saben que se otorgan facultades al Sernac. El Sernac siempre ha entendido que tiene facultades respecto de eso, simplemente viene a explicitar, esto va a salir del Tribunal Constitucional, va a ser Ley y vamos actuar ahí.

Mall Chinos; también quiero escuchar en su momento, alguna opinión, hemos escuchado algunas opiniones y hemos hecho un trabajo, pero también hay riesgo de los consumidores ahí, esto tiene que ver con tener un pié que tenemos que siempre tener, respecto de la informalidad del comercio que puede tener apariencia de formal y tiene otro tipo de práctica .



**ACTA N° 02 - 2025**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Hay un tema que tiene que ver con proveedores y también se los adelanto. Hemos detectado dentro de la gestión del Sernac, proveedores que hemos llamado contumaces; que tienen una postura frente al servicio que no es precisamente de deferencia y de colaboración, de cuestionamiento de las facultades del Servicio, cuando a veces son evidentemente claras. Esto también nos vamos abocar a eso, tenemos un levantamiento, nos vamos acercar a esos proveedores para ver qué es lo que está detrás de ese problema. Vamos a tener una postura decidida respecto a eso, pero queremos primero saber qué pasa.

Entonces más allá de las limitaciones que tenemos desde el punto de vista, de no contar con todas las facultades que quisiéramos, vamos a actuar de manera distinta frente a problemas ciudadanos o que tengan algún tipo de impacto en el consumidor promedio. Con las facultades que disponemos - sin dejar los diálogos que tenemos que tener con gremios y proveedores- es cómo nos planteamos ante una problemáticas ciudadana distinta, con las facultades que tenemos; cómo eventualmente promovemos cambios legislativos u otras.

Estas son algunas medidas, que estamos trabajando para que ustedes las tengan en el radar, si ustedes quieren hacer alguna contribución respecto de estos temas o transmitir sus perspectiva, vamos a tener el próximo Cosoc en septiembre pero también lo pueden hacer antes, y pueden requerir información que necesiten. Lo que les estoy transmitiendo es que estos temas se van abordar de una manera distinta a lo que se han venido abordando, pero siempre con este diálogo cuando corresponda y con el uso de las herramientas disponibles en la Ley.

**José Contreras;** Primero que todo dar las gracias por invitarnos a participar de este Consejo, me siento muy orgulloso y siento una gran responsabilidad porque, nosotros las personas ciegas a veces somos muy poco escuchadas en todas partes, las personas sordas cómo decía el Director también están segregadas. Fundación Luz, me preguntó un consejero quien era Fundación Luz, les cuento que somos una fundación que cumplimos 101 años de vida al servicio de las personas con discapacidad visual, nuestro propósito es que las personas que tengan ceguera o baja visión puedan cumplir sus sueños. A la vez de cumplir sus sueños, también puedan ser escuchadas por la sociedad y eso es lo que me permite este Consejo, voy hacer llegar a ustedes muchas solicitudes que nos pasan a nosotros o las dificultades que tenemos, muchas veces por el sólo hecho de ser ciegos somos menos escuchados que una persona con su visión normal. También en nuestra fundación cubrimos todas las



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 20
	<b>ACTA N° 02 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</b> <b>Servicio Nacional del Consumidor</b>		

	<p>edades, atendemos desde bebés hasta adultos mayores, esto es completamente gratuito, sin fines de lucro, llevamos más de 100 años al servicio y esto quería comentarlo para que sepan quien es Fundación Luz y porqué estamos acá.</p>
	<p><b>Paulina Espinoza;</b> damos término a esta segunda sesión del Consejo Consultivo, nos quedamos con varios compromisos de documentos a compartir, los haremos llegar por correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnósticos anteriores</li> <li>- Acta de esta sesión</li> <li>- Reglamento del Consejo Consultivo</li> <li>- Presentación del día de hoy</li> <li>- Circular Interpretativa</li> <li>- Presentación Cuenta Pública</li> </ul> <p>Agradecemos su presencia, estaremos en comunicación entre sesión. La siguiente sesión está propuesta para septiembre, les haremos llegar prontamente la fecha, para que nos puedan confirmar su asistencia.</p>

<b>Acuerdos/compromisos</b>	
1	Envío de la Política de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría
2	Envío de la Consulta Participativa para la co-construcción del Plan de Mejoramiento de CSyEU 2026-2028
3	Envío de diagnósticos de CSyEU anteriores
4	Acta de esta sesión
5	Reglamento del Consejo Consultivo
6	Presentación del día de hoy y de la Cuenta Pública
7	Circular Interpretativa sobre adaptabilidad en contratos.

<b>Documentación anexa al acta</b>	
1	Lista de asistencia

