

**ACTA N° 4 - 2025  
Consejo Consultivo Regional  
DR Coquimbo**

<b>Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:</b>	<b>Presidida por (Presidente del Consejo)</b>	
4 Ordinaria	Magdalena Rojas	
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/11/2025</b>
Virtual	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>
	15:15	16:00
<b>Documentado por:</b>	<b>Cristina Araya Rivera / Jorge Franco</b>	

**Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	<b>Consulta Ciudadana sobre la Ley de Fraude:</b> El Director Regional, Francisco Fuenzalida, expuso los alcances de la consulta ciudadana que SERNAC DR Coquimbo está realizando sobre la implementación de la Ley de Fraude. Esta iniciativa se fundamenta en la función principal del COSOC de aportar conocimientos y opinión para la mejora de las políticas públicas y la protección de los derechos de los consumidores. Al levantar información útil de la Región, el consejo cumple con su objetivo de acompañar los procesos de toma de decisiones de la Dirección Regional.
2	<b>Naturaleza y Accionar del COSOC:</b> Se presentó información sobre qué es un COSOC y sus puntos básicos de operación. Según lo expuesto en la reunión (y las opiniones vertidas por los integrantes), el consejo tiene como propósito promover la participación ciudadana territorial y preservar la diversidad en el desarrollo de políticas de consumo. Sus funciones incluyen analizar temas de

**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

alto impacto regional, proponer mejoras al Sistema Regional de Protección y generar instancias de diálogo entre proveedores y consumidores.

**Asistentes**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Magdalena Rojas	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
2	Ana Cortés	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
3	Ximena Díaz	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
4	Montserrat Herrera	Encargada Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
5	José Miguel Muñoz	Integrante de agrupación de jubilados y montepiados de Banco Estado	
6	Francisco Fuenzalida	Director Regional SERNAC	
7	Cristina Araya	Profesional Apoyo DR Coquimbo	
8	Cristyna Villarroel	Ejecutiva de SERNAC	

\* Femenino/Masculino/Otro

**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

**Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1

**Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1

2

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

1

La reunión, presidida por Magdalena Rojas y documentada por Cristina Araya Rivera y Jorge Franco, se centró en dos ejes principales:

- **Consulta Ciudadana sobre la Ley de Fraude:** El Director Regional de SERNAC, Francisco Fuenzalida, dio inicio a la sesión explicando el proceso de consulta ciudadana que la Dirección Regional de Coquimbo llevará a cabo. El objetivo de esta iniciativa es levantar información útil sobre la implementación de la Ley de Fraude en la Región. Durante su exposición, el Director resumió la metodología y los alcances de dicha consulta para los consejeros presentes. Los integrantes comentan que han detectado la vulnerabilidad de los adultos mayores frente a este tema de Fraudes, sobre todo por las estafas telefónicas como por email y por el desconocimiento sobre el cómo proceder ante este tipo de situaciones.
- **Fortalecimiento y Funcionamiento del COSOC:** Se realizó una presentación detallada sobre los antecedentes básicos y el accionar de un Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). Esta exposición tuvo como fin instruir a los asistentes sobre qué es un COSOC y cuáles son sus puntos de acción más relevantes. Se adjuntan láminas de la presentación

**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

realizada, las que fueron consideradas como relevantes para el accionar del COSOC en la Región.

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1 **Gestiones para sumar integrantes al Consejo:** Se acordó trabajar mancomunadamente para integrar nuevos miembros al consejo consultivo. Este compromiso busca cumplir con los criterios de conformación definidos en la presentación, los cuales exigen un grupo diverso, representativo y pluralista. Las gestiones deberán enfocarse en incorporar representantes de los siguientes sectores para asegurar la pluralidad:

- Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas.
- Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia de SERNAC.
- Organizaciones Sociales Comunitarias (funcionales o territoriales).
- Centros de estudio o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.
- Es fundamental que estas incorporaciones respeten el criterio de paridad, propendiendo a que no más del 60% de los integrantes sean del mismo género

El acuerdo de realizar gestiones para sumar integrantes no debe ser visto como un trámite administrativo, sino como la base para que el consejo tenga la legitimidad ciudadana necesaria para proponer mejoras al Sistema Regional de Protección.

Dejan en claro las y los integrantes del COSOC que se debe tener presente que su cargo tiene una duración de dos años. Esto les exige actuar con celeridad en la creación de mecanismos de diálogo entre proveedores y consumidores antes de que concluya su periodo.

2 **Convocatoria vía correo electrónico:** Se estableció realizar las convocatorias por vía digital para asegurar la participación permanente de los consejeros. Esto facilita que el Director Regional, en su rol de Secretario Ejecutivo, mantenga el flujo de información necesario para que el consejo ejerza sus funciones de

**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

seguimiento y propuesta de iniciativas de participación ciudadana. Instancia destacada por las y los integrantes.

Como consejeros, destacan que su propósito es "promover la participación ciudadana territorial". No ser solo un grupo receptor de información, sino que deben ser agentes activos que analicen "temas de alto impacto regional" para proponer iniciativas legales o de gestión

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**


1

2

3

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

## ¿QUÉ OBJETIVOS TIENE UN COSOC?



- De manera de preservar la diversidad y la descentralización de la participación ciudadana, es que se ha definido que las Direcciones Regionales del Sernac podrán contar con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas implementadas por cada Dirección Regional.
- El Consejo Consultivo Regional tiene como propósito principal promover la participación ciudadana territorial en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

## ¿QUIÉNES LO CONFORMAN?

- El Consejo Consultivo Regional estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con las materias de su competencia y favoreciendo la inclusión de grupos tradicionalmente excluidos. La conformación, por tanto, debe ser paritaria, es decir, propender a que no más del 60% de los integrantes sean del mismo género.
- El Consejo podrá estar conformado por los/as consejeros/as permanentes que cada Consejo estime convenientes, asegurando las representaciones que se indican:
  - a) Representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo con la ley N° 19.496.
  - b) Representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del Sernac.
  - c) Representantes regionales de las Organizaciones Sociales Comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la ley N° 19.418 y sus modificaciones, que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del Sernac.



## ¿QUIÉNES LO CONFORMAN?

- d) Un/a representante del/la director/a o profesional investigador de centros de estudios o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.
- No obstante, cada Consejo podrá reservarse el derecho de convocar a aquellos actores que sean relevantes para el Sistema Nacional/Regional de Protección al Consumidor, asegurando diversidad, representatividad y pluralidad.
- Corresponderá al Director/a Regional asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo, o quien o ella designen para este efecto.
- Los/as representantes del Consejo indicados en las letras a), b) y c), serán nombrados por las propias entidades referidas. Los restantes consejeros/as, lo serán por invitación de cada Consejo (nacional o regional), cuidando la debida representatividad y pluralidad de los/as representantes invitados.
- El Consejo Consultivo Regional elegirá entre sus integrantes a quien lo presida bianualmente.



**ACTA N° 4 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

## ¿QUIÉNES LO CONFORMAN?

- El Consejo renovará totalmente a sus Integrantes elegidos o invitados, cada dos años. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o del Servicio Nacional del Consumidor, los consejeros podrán ejercer durante un nuevo período, por una sola vez.



## ¿Qué FUNCIONES TIENE?

1. Aportar conocimientos y opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y consumidoras, por parte de las Direcciones Regionales de Sernac.
2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Regional de Protección de los derechos de las personas consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.
3. Analizar temas de alto impacto regional en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores y consumidoras y, cuando proceda, proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.
4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección a las personas consumidoras, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.
5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter regional, entre proveedores y personas consumidoras, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

