

**ACTA N° [N° 1]
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo**

**ACTA N° [1]
Consejo Consultivo Regional**

Reunión N°	Fecha	Presidida por
[1/2018] ordinaria	25.05.2018	Paola Ahumada Zárate SERNAC
Lugar	Horario	
DR Coquimbo	Inicio	Término
	11:00	12:30
Objetivo de la reunión		
1	Resumen de la actividad realizada por CCR en 2017	
2	Análisis de actividades a las que se quiere abocar el CCR este 2018	
3	Canalización de actividades propuestas para minuta a presentarse por la Dirección Regional como posibles trabajos del CCR el año próximo	
4	Se generan funciones en vista de posible conversatorio de consumo a realizarse en el mes de junio por integrantes del CCR a público adulto mayor de La Serena.	

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Ximena Díaz	Ilustre Municipalidad de Coquimbo	Ocasional
2	María Eugenia Guzmán	Asociación de Consumidores del Adulto Mayor	Permanente
3	José Miguel Muñoz	Asociación de Consumidores del Adulto Mayor	Permanente
4	Nicolás Graña Karatzis	Ilustre municipalidad de La Serena	Permanente
5	Natalia Peralta	Asociación de	Permanente



 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 6
	ACTA N° [N° 1] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo		

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
		consumidores ACAI	
6	Paola Ahumada	SERNAC	Permanente
7	Carla Parra	Asociación de consumidores ACAI	Permanente
8	Cristina Araya	SERNAC	Permanente
Justifican inasistencia			
	N/A		N/A

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
N/A	N/A	N/A

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Paola Ahumada toma la palabra dando la bienvenida a los integrantes presentes en esta sesión, e informando cuál fue la labor del CCR durante el 2017
2	Cristina Araya hace una bajada de los objetivos generales que tendrán los Mecanismos de participación durante este 2018, y lo importante que es poder hacer una escucha activa de las necesidades de consumo de la población.
3	Se recogen comentarios en cuanto a los objetivos que debería tener el trabajo del CCR este 2018 y se encuentra coincidencia en que debe ser un trabajo más en terreno, levantando necesidades de información en materias de consumo.
4	Se plantean algunas ideas para poder generar actividades para este año, y que se puedan replicar en minuta de iniciativas que levantará esta DR para el año 2019
5	Se plantean varias posibles actividades siendo un conversatorio de consumo con público adulto mayor una actividad que toma fuerza por ideas planteadas y que se generaría en el mes de junio.



**ACTA N° [N° 1]
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo**

Documentación anexa al Acta.

Plan anual de mecanismos de participación y co creación ciudadana 2018

Acuerdos / Compromisos:

1. Se comprometen ciertas funciones en miras de sacar adelante conversatorio de consumo en el mes de junio de 2018
2. Se deja invitación extendida a toso los participantes parta que puedan integrar a más personas al CCR
3. Se compromete generar citación a una segunda sesión del CCR para el mes de julio de 2018

Observaciones:

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

A confirmar

A confirmar

[A confirmar]

Documentado por

Cristina Araya

ANEXO 1.



PLAN ANUAL DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CO CREACIÓN CIUDADANA 2018

I. Antecedentes

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en consistencia con las exigencias planeadas por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana, la Política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y el desarrollo de sus propias iniciativas de participación en materias de consumo, se plantea desarrollar para el periodo 2018 diversos mecanismos de participación y diálogo social en materias de consumo.¹

Entendemos la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones. Esto se inserta, además, dentro de un marco mayor que es el nuevo mapa estratégico de la institución, donde cobra especial relevancia el relacionamiento con la ciudadanía².

De este modo hay cuatro objetivos estratégicos, a los que los mecanismos de participación ciudadana impactan directamente, en distintos grados y niveles:

- 1) **Incorporar las necesidades de la ciudadanía a partir de procesos participativos:** Conocer en profundidad al consumidor en su comportamiento, necesidades y decisiones ayuda a poner foco en qué productos se deben entregar y en cómo pueden lograr mayor impacto en el consumo responsable, a través de la entrega y retroalimentación a los equipos productivos, que permita incorporarles mejoras a sus productos o canales de entrega.
- 2) **Fortalecer la sociedad civil organizada:** Sentir a la sociedad civil como parte del Sernac, con decisiones vinculantes. Esto implica mayor reconocimiento, apoyo técnico y otorgamiento de espacios de confianza.

¹ Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

3) **Fortalecer la participación ciudadana en materias de consumo:** Fortalecer las actuales instancias de participación y promover la creación de nuevas que aumenten la efectividad en la acción de la ciudadanía en materias de consumo y en protección del consumidor, empoderándolo en su actuar.

4) **Ser efectivos en nuestros productos, co-creando e innovando:** Lo principal es generar impacto de los productos, para lo cual se requiere definir claramente el problema a tratar y cuál es el comportamiento estable. La innovación es entendida como la oferta de productos nuevos o ajustados que agreguen valor a los consumidores o actores claves. La co-creación es entendida como la incorporación de una visión multidisciplinaria y considerando a los usuarios y en otras ocasiones de otros stakeholders, en la definición de los productos.

El plan propuesto para el presente año, se enmarca especialmente dentro del primer objetivo, de **conocer a los y las consumidores/as y sus necesidades**. Siendo este el foco central a desarrollar el año 2018.

De este modo, se ha diseñado un plan de trabajo que se compone de tres ámbitos de trabajo: 1) La implementación de mecanismos definidos por la Ley 20.500 de Participación Ciudadana; El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, la Cuenta Pública Participativa, la Consulta Ciudadana y los Diálogos Participativos. Estos serán desarrollados con el foco puesto en *conocer en profundidad al consumidor en su comportamiento, necesidades y decisiones ayuda a poner foco en qué productos se deben entregar y en cómo pueden lograr mayor impacto en el consumo responsable, a través de la entrega y retroalimentación a los equipos productivos, que permita incorporarles mejoras a sus productos o canales de entrega* (Mapa estratégico de Sernac).³ Adicionalmente, se implementarán dos instancias de diálogo social propias de la institución, con el fin de diversificar tanto la oferta de mecanismos de participación, así como los actores que con éstos colaboren: Los Conversatorios de Consumo y Los Consejos Consultivos Regionales. Estos colaborarán con el objetivo mencionado anteriormente.

2) Desarrollo de Espacios de Co-creación ciudadana e Innovación; y 3) Espacios de participación funcionaria.

II. Estado de desarrollo de los Mecanismos de Participación Ciudadana en SERNAC

En el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores/as, es posible identificar, entre las principales debilidades existentes, la referida al bajo nivel de articulación entre actores (de la sociedad civil, estatales y privados). Por ello, la

³ Descripción de objetivos estratégicos. Documento de trabajo interno. Sernac, 2017.
⁴ *Ibid.*

ACTA N° [N° 1]
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo

promoción de un adecuado contexto de diálogo social, participación ciudadana y desarrollo de iniciativas que mejoren el escenario normativo y el ejercicio de los derechos ciudadanos en consumo, resultan objetivos que potencian la gestión institucional.

En este contexto es que el interés estratégico de fortalecer la participación ciudadana con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos y la profesionalización y especialización de las asociaciones de consumidores, cobra especial relevancia para el empoderamiento ciudadano conducente a avanzar así en una cultura de consumo responsable y participativa. Junto con lo anterior, se está trabajando en la creación de un modelo de relacionamiento ciudadano, que responda a los objetivos estratégicos.

Si bien hemos ido avanzando en la consolidación de espacios de participación, es un diagnóstico compartido por la institución, que no hemos logrado conocer en profundidad a las y los consumidores y la diversidad de necesidades, motivaciones, conductas y problemáticas que enfrentan en el ámbito del consumo.

Hasta ahora, consideramos que los mecanismos han aportado en disponibilizar puntos de contacto con la ciudadanía, se han establecido lazos de trabajo, confianza y colaboración con ciertos límites. Pero no hemos logrado conocernos en profundidad ni en abrir los espacios para que la ciudadanía impacte en nosotros a partir de sus propias necesidades y demandas.

En cuanto al desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana, durante el año 2017 se desarrollaron los Conversatorios de consumo, Diálogos Participativos y Consejos Consultivos Regionales. Todos con despliegue regional. Sin embargo, no fue posible que el Consejo Consultivo del nivel central sesionara durante todo el año, lo mismo ocurrió con las Consultas Ciudadanas, no fue posible llevarla a cabo.

Para este año se espera poder implementar todos los mecanismos en un estándar que profundice el rol activo de la ciudadanía y su participación en el diseño y ejecución de productos de toda la institución, bajo el foco de una nueva estrategia que pone al ciudadano en el centro de la gestión y de la cual es protagonista.

III. Plan de Trabajo 2018

1- Ámbito de trabajo: Mecanismos de participación ciudadana e implementación de Ley 20.500

El plan de trabajo anual de los Mecanismos de Participación Ciudadana, contempla una programación de actividades a nivel central y regional. Es una propuesta flexible de acuerdo a la disponibilidad de recursos financieros necesarios para la ejecución de los mecanismos, así como de las posibles contingencias que pudiesen aparecer durante el periodo de implementación. Asimismo, es un plan que considera los mínimos esperables para el desarrollo de la participación ciudadana en la institución, por lo tanto, promueve y espera- que conforme el tiempo y las necesidades puedan crecer en el número de actividades y diversificación del tipo de iniciativas a ejecutar.

Como se mencionó anteriormente, el fin para el 2018 es que los mecanismos aporten al objetivo de conocer en profundidad a la ciudadanía y levantar sus necesidades y aportes que mejoren la gestión de la institución.

Para ello consideramos que es esencial la motivación que podamos generar en las y los ciudadanos, para que colaboren en forma activa con la institución. Para lo cual se necesita establecer criterios mínimos de trabajo y hemos propuesto serán puntos clave del trabajo para este año:

- ✓ Crear las condiciones para que los ciudadanos se vuelvan protagonistas y no espectadores con respecto a reclamar sus propios derechos
- ✓ Colaborar con todos los actores involucrados: públicos, privados, de la academia o de la sociedad civil
- ✓ Movilizar a la opinión pública y solicitar la cooperación de los medios
- ✓ Articularse con las funciones de varios actores.⁴

Para instalar un proceso que nos lleve a conocer a la ciudadanía y sus necesidades es necesario "Promover una visión transversal del usuario". El Estado debe fomentar el desarrollo de un enfoque de los problemas y necesidades y conocimiento holístico de sus usuarios de manera de orientar una visión que dé coherencia e integralidad a la oferta de servicios dirigidos a ellos, aun cuando estos luego sean desarrollados desde diversos organismos públicos. Esta visión integral contribuirá también a generar una mayor coordinación entre los diversos servicios y facilitará el desarrollo de la co-producción efectiva con los usuarios".⁵

En concreto el plan de trabajo 2018, contempla la realización de los siguientes mecanismos:

1 Consejo de la sociedad civil SERNAC

⁴ Extracto del texto "Participación Ciudadana y Servicios Públicos", PNUD Colombia, 2010
⁵ "La coproducción de usuarios en los servicios públicos", Laboratorio de Innovación Pública; Centro de Políticas Públicas PUC; Escuela de Diseño PUC, 2017

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de carácter consultivo, tiene como objeto emitir su opinión en las materias que se refieran a las políticas implementadas por el SERNAC, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y su impacto en los ámbitos de interés para los consumidores. Junto con lo anterior, su propósito principal es promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Para dar cumplimiento a lo anterior es que está conformado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de organizaciones sin fines de lucro (Asociaciones de Consumidores y Asociaciones gremiales) que tengan relación con su competencia. Deberá sesionar a lo menos cuatro veces durante el año, y cumplir con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento.

1.1 Objetivos 2018:

- a) Retomar el funcionamiento del consejo, después de un año de interrupción
- b) Renovación de presidencia
- c) Renovación de consejeros
- d) Utilizar este mecanismo para revisar las atribuciones de Sernac en el marco de la nueva legislación.
- e) Abrir la discusión y el co- diseño en la elaboración y revisión de los reglamentos asociados a la implementación de la nueva ley.

2 Consultas Ciudadanas

La Consulta Ciudadana es una modalidad de Participación Ciudadana consagrada en la Ley N° 20.500 sobre Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, mediante la cual los servicios públicos conocen la opinión de la ciudadanía sobre alguna materia de su interés y que diga relación con el sistema de protección de derechos de consumidores/as u otro tema afín a la labor del SERNAC.

2.1 Objetivo 2018:

- a) Ejecutar a lo menos tres consultas ciudadanas en modalidad virtual y a nivel nacional.
- b) Las consultas serán de tipo más específicas, centradas en recoger la opinión ciudadana en cuanto a evaluación y co- diseño de campañas informativas; reglamentos ley de fortalecimiento de Sernac; diseño de nuevos productos.
- c) Las fechas propuestas son junio, agosto y octubre.

3 Conversatorios de Consumo

Los conversatorios de consumo son un mecanismo presencial de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que tienen por objeto el intercambio de opiniones, ideas, visiones y/o argumentos sobre una materia en particular.

3.1 Objetivos 2018:

- a) Realizar conversatorios en la ciudad de Santiago (nivel central) y en regiones, con foco en conocer a las y los consumidores y sus necesidades.
- b) Modificar la metodología a modo de que incorpore en su realización, elementos conducentes al conocimiento de las y los consumidores; la evaluación de productos de Sernac, y el co-diseño de nuevos productos que respondan a las necesidades ciudadanas.
- c) Generar, a través de este mecanismo, contactos y posibles alianzas de trabajo con actores diversos que sean relevantes en temas de consumo a nivel nacional.
- d) Atender a la diversidad de consumidores/as en un Chile cambiante y marcado por la migración.

3.2 Materias propuestas conversatorios del nivel central y regional:

Temática	Región y Equipos a cargo	Fecha propuesta
Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	DR Arica/DPC	Mayo
Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	DR Antofagasta/DPC	Mayo
Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	DPC	Julio

ACTA N° [N° 1] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo

Por definir con la región	DR Los Ríos/ DPC	octubre
Necesidades de la población mapuche en la región.	DR La Araucanía/DPC	Octubre
Conversatorio Intergeneracional para personas mayores y jóvenes de la comuna de Coyhaique.	DR Aysén	mayo
Conversatorio Mujeres Microempendedoras de la Ciudad de Puerto Aysén	DR Aysén	junio
Conversatorio Micro emprendedores Comuna de Coyhaique	DR Aysén	junio
Necesidades de población migrante con foco en	DR Magallanes/DPC	Octubre

7

mujeres.		
----------	--	--

4 Diálogos participativos:

Los diálogos participativos son espacios de encuentros entre la ciudadanía y las autoridades del Estado, para propiciar la deliberación conjunta sobre materias de interés público. Es un proceso donde la ciudadanía canaliza inquietudes, propuestas y soluciones en materias específicas de las políticas públicas.

Durante los últimos tres años, se ha destinado este mecanismo exclusivamente a las Asociaciones de Consumidores; pero debido al cambio que se le quiere dar este año, es que se abrirá a trabajar con otras organizaciones de la sociedad civil.

Debido al bajo presupuesto asignado, es que se ha decidido enfocar los recursos en un solo diálogo a nivel central, donde se invite a una diversidad representativa de organizaciones. De este modo se desarrollará un **Encuentro de la sociedad civil que trabaja en temas de consumo**, a realizarse en el mes de junio.

4.1 Objetivos 2018:

- a) Reunir en un encuentro a la sociedad civil que trabaja en consumo. Para conocer sus necesidades e intereses.
- b) Abrir este mecanismo a otras organizaciones de la sociedad civil.

4.2 Materias propuestas diálogos del nivel central y regional:

Temática	Región y/o equipo a cargo	Fecha propuesta
Encuentro de actores sociales en consumo	Departamento de Participación Ciudadana	julio
Problemáticas de Consumo en la Comuna de Alto	DR Tarapacá	agosto

8

Hospicio		
Consumo y personas mayores	DR Biobío	Octubre
Tema por definir	Valparaiso	Segundo semestre

5 Consejos Consultivos Regionales

Son una iniciativa propia del SERNAC para la promoción del diálogo social, generado en el contexto de la Ley de Participación Ciudadana, que busca recoger información y opinión de los actores involucrados en la protección de los derechos de los Consumidores/as, en materias relativas a la implementación y mejoras de la gestión del SERNAC regional en sus ámbitos de competencia.

Tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana territorial en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

5.1 Objetivos 2018:

- a) Realizar a lo menos cuatro sesiones ordinarias de cada Consejo Consultivo Regional.
- b) Formalizar la existencia y funcionamiento de los consejos a través de la redacción de reglamentos de funcionamiento interno, así como su respectiva resolución.
- c) Aprovechar este espacio para poner foco en qué productos se deben entregar y en cómo pueden lograr mayor impacto en el consumo responsable en sus territorios.

6 Cuenta Pública Participativa:

De acuerdo al artículo 72 de la Ley de Participación Ciudadana, "los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que se definen anualmente".

El objeto de la Cuenta Pública es constituir un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio

9

Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

Debido al cambio de autoridades, es que se hará una cuenta pública a nivel central, que, de cuenta de los principales avances del periodo, integrando datos regionales. En cuanto a las regiones se dejará a criterio de las nuevas autoridades.

10

ACTA N° [N° 1] Consejo Consultivo Regional de Sernac Región Coquimbo

7 Despliegue nacional de los mecanismos de participación ciudadana

Con el objetivo de desplegar los mecanismos de participación a lo largo de todo el territorio, es que se han consensuado con las direcciones regionales el siguiente plan de ejecución a desarrollar durante el presente año.

La información que aquí se presenta, puede eventualmente diferir de lo señalado en puntos anteriores de este documento, ya que en esta instancia se muestra una programación desagregada por región y que puede, por razones fundadas y acordadas entre cada DR y el DPC, experimentar modificaciones durante el transcurso del año.

Región	Mecanismo	Temática	Mes/es de Ejecución ⁶
Arica	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Conversatorio de consumo	Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	Mayo
Tarapacá	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Diálogo participativo	Problemáticas de consumo en la comuna de Alto Hospicio	agosto
Antofagasta	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Conversatorio de consumo	Necesidades de población migrante con foco en mujeres migrantes.	Mayo
Atacama	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir

⁶ Dada la naturaleza de los Consejos Consultivos Regionales, las fechas señaladas para este Mecanismo corresponden a una propuesta, la que podrá variar de acuerdo a lo que cada Dirección Regional estime, teniendo en consideración eso sí, que un óptimo desarrollo de este espacio considera la ejecución de al menos 4 sesiones anuales.

11

Región	Mecanismo	Temática	Mes/es de Ejecución ⁶
Coquimbo	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
Valparaíso	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
Metropolitana	Diálogo Participativo		
	Cuenta Pública Participativa	No aplica	No aplica
O'Higgins	Cuenta Pública Participativa	No aplica	No aplica
Del Maule	Cuenta Pública Participativa	No aplica	No aplica
Biobío	Cuenta Pública Participativa	No aplica	No aplica
	Diálogo Participativo	Personas mayores y consumo	octubre
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
Araucanía	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Conversatorio de consumo	Necesidades de la población mapuche en la región	Octubre
Los Ríos	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Conversatorio de consumo	Por definir	Octubre

12

Región	Mecanismo	Temática	Mes/es de Ejecución ⁶
Los Lagos	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
Aysén	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Conversatorio de consumo	Conversatorio intergeneracional para personas mayores y jóvenes.	Mayo
	Conversatorio de consumo	Mujeres microempreendedoras de Puerto Aysén	Junio
	Conversatorio de consumo	Mujeres microempreendedoras de Puerto Coyhaique	Julio
Magallanes	Cuenta Pública Participativa	No aplica	Por definir
	Consejo Consultivo Regional	De acuerdo a lo indicado en plan de trabajo de la región.	mayo-septiembre-noviembre
	Conversatorio de consumo	Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	Octubre
DPC	Cuenta Pública Participativa	No aplica	02 de Marzo
	Consejo Consultivo de la Sociedad Civil	No aplica	Abril- junio- agosto- octubre- diciembre
	Conversatorio de consumo	Necesidades de población migrante con foco en mujeres.	Julio
	Diálogo Participativo	Encuentro de la sociedad civil que trabaja en temas de consumo	Junio
	Consultas Ciudadana	Por definir	Junio- agosto- octubre

13

2- Ámbito de trabajo: Espacios de co creación ciudadana e innovación

La innovación es entendida como la oferta de productos nuevos o ajustados que agreguen valor a los consumidores o actores claves. La co-creación es entendida como la incorporación de una visión multidisciplinaria y considerando a los usuarios y en otras ocasiones de otros **stakeholder**, en la definición de los productos.

Para el año 2018 se desarrollarán espacios de co-creación asociados a las siguientes líneas de innovación:

Proceso de Innovación Abierta: Testear con actores internos/externos, las soluciones propuestas para el Desafío ¿Cómo podríamos llegar de mejor manera a los grupos de consumidores que tienen más dificultades para ejercer sus derechos? Se realizarán al menos 3 ejercicios, correspondientes a las 3 ideas que priorice el Comité de Innovación. Los públicos a convocar variarán dependiendo de las iniciativas que avancen, pero entre otros, pueden ser migrantes, adultos mayores, habitantes de zonas rurales, etc.

Gestión de Desafíos Subdirección de Consumidores y Mercado: Como parte de los compromisos de la Subdirección se abordarán 2 desafíos con enfoque de innovación, los cuales deben corresponder a problemáticas que afectan a ciudadanos/as, u otro tipo de actores externos que reciben nuestros productos. Independiente de los desafíos que se prioricen, conllevarán la realización de jornadas de ideación, co-desarrollo y prototipado, los que se espera, sean también validados con los clientes al que apunte el desafío abordado.

Gestión Cartera de Proyectos: El comité de innovación priorizará al menos 5 proyectos de los que están aún en la cartera de proyectos, los que eventualmente, dependiendo de la iniciativa, podría requerir apoyo en actividades de pilotaje o testeo.

3- Ámbito de trabajo: Espacios de Participación funcionaria

Durante el último periodo se realizaron diversos espacios de participación funcionaria, éstos respondieron a la necesidad e interés de las y los funcionarios por participar de la toma de decisiones y del diseño de productos institucionales.

De este modo, se adaptaron los mecanismos dirigidos a la ciudadanía, tales como Diálogos participativos y conversatorios, con foco en la participación de funcionarias y funcionarios de distintos estamentos y centros de responsabilidad.

Si bien, el desarrollo de éstos ha sido de manera intermitente y en base a la demanda espontánea de los centros de responsabilidad que requieren de estos espacios. Creemos necesario incorporarlos como un ámbito más de la participación en el Servicio Nacional del Consumidor.

Para el presente año se dejará espacio para la realización de mecanismos de participación funcionaria, los que surgirán de la necesidad de cada centro de responsabilidad. El rol del departamento de participación ciudadana será dar soporte metodológico y apoyar el desarrollo de la actividad central.

14