
 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

ACTA N°4
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional Valparaíso


Reunión N°	Fecha	Presidida por	
N°5	16.12.2021	Javiera Basáez Carolina Sangüesa Blázquez	
Lugar	Horario		
Videoconferencia Google Meet	Inicio	Término	
	10:30	11:30	
Objetivo de la reunión			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación acta anterior (sesión ordinaria N° 4) 2. Revisión de compromisos acta anterior. 3. Revisión de cumplimiento plan anual. 4. Programación de futuras acciones 2022. 5. Varios. 		

Asistentes			
	Nombre	Representación	Integrante
1	Javiera Basáez	Gerópolis UV	Titular
2	Evelyn Henríquez	Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso	Titular
3	Sergio Rozas	Cupemchi	Titular
4	Eduardo Pastén	Acovalpo	Suplente
5	Gustavo Pereira	Asociación De Jubilados, Montepiados Y Pensionados De La Marina Mercante	Suplente de dos organizaciones


 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 2 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

6	Gustavo Carmona	Adeconval	Suplente
7	Carolina Sangüesa	Directora Regional SERNAC	Titular
8	Karen Santos M.	SERNAC	Secretaría Ejecutiva
Justifican inasistencia			
Luis Bustamante - ADC Gladiadores		No aplica	


Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Respecto del primer punto, la presidenta del consejo consultivo da inicio a la sesión de hoy, solicitando la aprobación del acta anterior de la sesión N°4. Consultado a los presentes, todos aprueban. Don Sergio, Don Eduardo aprueban el acta presencialmente, los demás lo hicieron por correo. Posteriormente se revisarán los compromisos pendientes del acta anterior y posteriormente se hará una revisión general de lo que fue este año de trabajo, las reuniones realizadas y las no realizadas y algo muy importante para las actividades de participación es que se pueda visibilizar algunas acciones y líneas generales de trabajo del consejo y por último se tratarán los puntos varios.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 3 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		


2	<p>Pasando al punto dos, se quedó en que la Directora regional consultará si es posible conocer listado de PVC en curso. De todas maneras se encuentran publicados en la página web los PVC en abiertos, en proceso y aquellos que han sido cerrados. Enlace:</p> <p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-propertyvalue-63399.html</p> <p>La presidenta del Cosoc da la palabra a la Directora del Sernac quien señala que en este enlace cualquiera puede ingresar y ante cualquier duda pueden escribir y se les puede compartir el estado de los PVC. Algunos ejemplos son los PVC de Seguros, Automotrices, Bancos y el SERNAC está permanentemente informando respecto de los resultados que favorecen a los consumidores.</p> <p>Se solicita adjuntar presentación sobre PVC realizada, especialmente en lo que respecta a sus ventajas sobre el juicio colectivo, lo que fue realizado.</p> <p>Se aprueba enviar oficio y correo a organizaciones para ratificar o descartar su participación en Cosoc. Javiera señala que este es un punto muy importante que se abordó en la última reunión que tiene que ver con la participación de distintos representantes e instituciones del cosoc. Si bien la pandemia afectó a las organizaciones, también está la situación donde se desconoce en qué grado afecta, porque no se ha recibido respuesta a las convocatorias lo que es preocupante. Javiera señala, además, que Gerópolis ratifica su participación y se espera que los demás también puedan responder al oficio enviado. Solicita que quienes tengan contacto con más personas del Cosoc que no han respondido, por favor consultar y motivar la respuesta de participación. Javiera puede dar fe que se cumplió la acción comprometida.</p> <p>Se aprueba realizar convocatoria abierta para integrar Cosoc. La convocatoria la realizará SERNAC. Señala Javiera que esto sería una estrategia ante la decisión de algunas organizaciones de abstenerse de participar. Esta labor la realizará Karen y el consejo puede apoyar con antecedentes de organizaciones que puedan interesarse en participar.</p> <p>Se acepta la renuncia al Consejo Consultivo de la Organización de consumidores ORCUS, realizada por su presidente Adolfo Henríquez. Esto merma el número de participantes por lo que se están haciendo gestiones para aumentar el número de personas.</p> <p>Se solicita a SERNAC compartir gráficas de herramientas para la ciudadanía, para difundir en redes sociales de organizaciones. SERNAC realizará consulta a Comunicaciones sobre la existencia de estas gráficas y posibilidad de compartirlas. Karen señala que se hizo el requerimiento a comunicaciones ya que la gráfica de Sernac siempre requiere una autorización para ser difundida y</p>
---	--

 Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 4 de 14
	ACTA N°5 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso		


está disponible el material para enviarlo a ustedes y que ustedes puedan difundirlo en sus organizaciones, tiene que ver con el boletín de empresas, con los derechos de los consumidores y eso se puede también difundir en redes sociales, aparte podemos hacer llegar un material resumido de derechos de los consumidores. Se ratifica aprobación de actividad de difusión del Cosoc, considerando los ajustes y observaciones que enviará Luis Bustamante y se señala que no se recibieron observaciones de parte de Luis Bustamante.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 5 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

3	<p>Se comenta la participación de Javiera, Evelyn y Carolina Sangüesa en medios regionales para difundir información del Cosoc y de los derechos del consumidor. Los medios fueron Evolutiva TV y Radio Congreso. Se destaca esta acción, y se valora como medio para potenciar la participación y para abrir caminos e iniciativas de los consumidores/as. Sergio Rosas, representante de Cupemchi, ofrece su espacio Radial Contacto Ciudadano en la Radio Portales, todos los domingo de 9.30 a 10.30, por un lapso de 10 minutos, dependiendo del tema. También da excusas por la inasistencia de Bernardo Morán, Osmán Pérez y señala su disposición a hacer el llamado a las organizaciones a través de su programa de radio. También queda como compromiso establecer un sistema de reuniones híbridas (presencial y telemática) para el 2022. Evelyn señala que también participó en instancia de medio de comunicación, pero quedó pendiente hablar sobre el Impuesto Rosa, y es un tema que debiese hacerse cargo el cosoc para difundir. También se plantea tener un whatsapp para hacer más dinámico y operativo el envío de las informaciones. Directora solicita actualización de dirección de las organizaciones. También informa en términos generales en qué consistió el Estudio de Impuesto Rosa, se establece enviar este estudio para todas las organizaciones. También para la próxima reunión es probable que esté disponible la nueva Ley Pro Consumidor y deberíamos exponer como SERNAC. Comenta que estamos a la espera de la citación y reunión con el Gobernador Regional. Sergio Rosas comenta que puede otorgar un programa especial sobre la Nueva Ley para realizar difusión.</p>
4	<p>La presidenta del Cosoc realiza la revisión de la planificación anual del Cosoc, indicando si se cumple o no con ella. Con fecha 29 de abril se citó a la primera sesión de este cosoc donde se realizó la presentación oficial de la Directora Regional Carolina Sangüesa, quien ingresó al servicio el día 15 de diciembre de 2020. Posteriormente se realizó la presentación de la propuesta de trabajo 2020, donde se contemplaban 5 reuniones y se pretendía que en cada una de ellas se revisará alguna temática de interés, además de los temas de contingencia. También en esa primera reunión se solicitó la vigencia de las organizaciones, sin embargo, ninguna organización hizo entrega de este documento al Cosoc. Se señaló además la falta de una directiva, para lo cuál se convocó a una reunión extraordinaria. Se entregó información sobre fondos concursables para organizaciones de consumidores. La Directora Regional hizo balance de las acciones del SERNAC durante el año 2020 a través de la presentación de un informe de gestión. Finalmente se consultó a los participantes por temáticas de interés para trabajar en las siguientes sesiones.</p>

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 6 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

	<p>El día 28 de mayo se realizó una reunión extraordinaria, donde se revisó el reglamento del consejo consultivo y se realizó la elección de la Directiva, tema que se encontraba pendiente desde hacía mucho tiempo. También en esa instancia se aprobó una acción de difusión del Cosoc en medios regionales y se conversaron puntos varios.</p> <p>El 3 de julio correspondía realizar la segunda reunión ordinaria, sin embargo se realizó el 15 de julio. Los temas a tratar fueron: aprobación del acta anterior, se entregó información acerca de la circular interpretativa sobre comercio electrónico, realizada por María Ignacia Molina. En esta reunión estaba previsto realizar una revisión de las herramientas digitales que tiene el sernac para la ciudadanía, sin embargo, dada la lamentable pérdida de don Guillermo Henríquez Q.E.P.D., se realizó un homenaje a su trayectoria. Posterior al homenaje. Se revisó la propuesta de difusión en medios, y otros temas generales.</p> <p>El 26 de agosto correspondía realizar la tercera reunión, sin embargo, después de intentar en dos fechas diferentes, esta reunión no se pudo realizar por falta de quórum. En este espacio teníamos un invitado del departamento de participación ciudadana para hablar sobre los mecanismos de participación y Adolfo hablaría sobre un estudio realizado sobre comercio electrónico en Cyber Monday. Para aprovechar el tiempo y fuera de reunión, Adolfo comentó los principales resultados de su estudio, sin embargo no se dejó acta, por no contar con quórum para constituir la reunión.</p> <p>El 29 de octubre correspondía realizar la cuarta reunión, la que se realizó el 4 de noviembre, buscando la coincidencia de las agendas para una fecha en común. En esta reunión se habló sobre los Procedimientos Voluntarios Colectivos que SERNAC puede iniciar en favor de los consumidores y se presentaron las herramientas para la ciudadanía que el SERNAC tiene disponibles. Se solicitó difusión de esta información que fue agregada al acta. Se ratificó la presencia en medios regionales y se aceptó la renuncia de Adolfo Henríquez y su organización ORCUS.</p> <p>El 15 de diciembre correspondía realizar la última reunión, sin embargo se está realizando un día 16 de diciembre, y el objetivo es revisar el cumplimiento de las acciones propuestas.</p>
5	Se reitera oficio 240 de ratificación de participación en el Cosoc para el año 2022.
6	Punto varios: se da la palabra para que los consejeros/as señalen qué temas o propuestas de trabajo tienen para el 2022. Evelyn señala que quedó pendiente coordinar acciones con su gremio, especialmente educación hacia el Comercio. Eduardo señala que podrían incorporarse seminarios o encuentros y actividades de prensa. Sergio Rosas señala que pone a disposición varias fechas para asistir a su programa. También se propone realizar observatorios, estudios y

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 7 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

seguimiento a alzas de precios, por ejemplo el alza de los materiales de construcción, Ley de arriendos, etc. Hacer encuestas con la gente para levantar qué temas serían interesantes. Se podría fijar para enero un levantamiento de información. Una temática importante es las alzas del consumo de energía eléctrica, y las deudas y la repactación de éstas.


Podría ser una iniciativa, que las actas queden aprobadas si es que no hay observaciones.

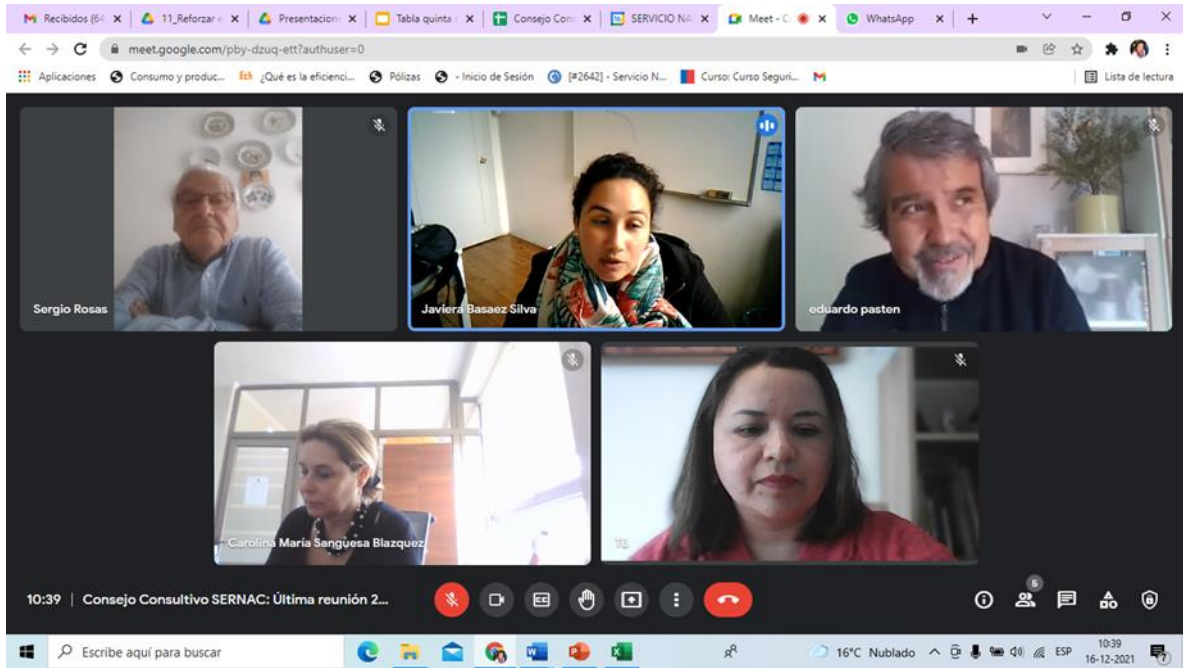
Evelyn consulta si hay receso.


Se propone hacer convocatoria en enero y receso en febrero.

Documentación anexa al Acta.		
<p>Anexo 1: impresión de pantalla de reunión. Anexo 2: presentación tabla de reunión Anexo 3: presentación revisión plan anual Anexo 4: minuta visita a Evolutiva TV Anexo 5: minuta visita a Radio Congreso</p>		
Acuerdos / Compromisos:		
<ul style="list-style-type: none"> - Se aprueba acta anterior. - Reuniones híbridas (presencial y telemática) 2022. - Grupo Whatsapp para informaciones. - Hacer llegar estudio Impuesto Rosa. - Visita al programa de Sergio Rosas con temática Nueva Ley. - Convocatoria en enero y receso en febrero. 		
Observaciones:		
Sin observaciones.		
Próxima reunión fecha	Hora	Lugar
15-12-2021	11:00	Vía Google Meet Presencial
Documentado por	Secretaría Consejo Consultivo - Profesional	

Anexo 1: Capturas de pantalla reunión:

	<p>Versión 5.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 8 de 14</p>
<p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>ACTA N°5 Consejo Consultivo Regional de SERNAC Región de Valparaíso</p>		



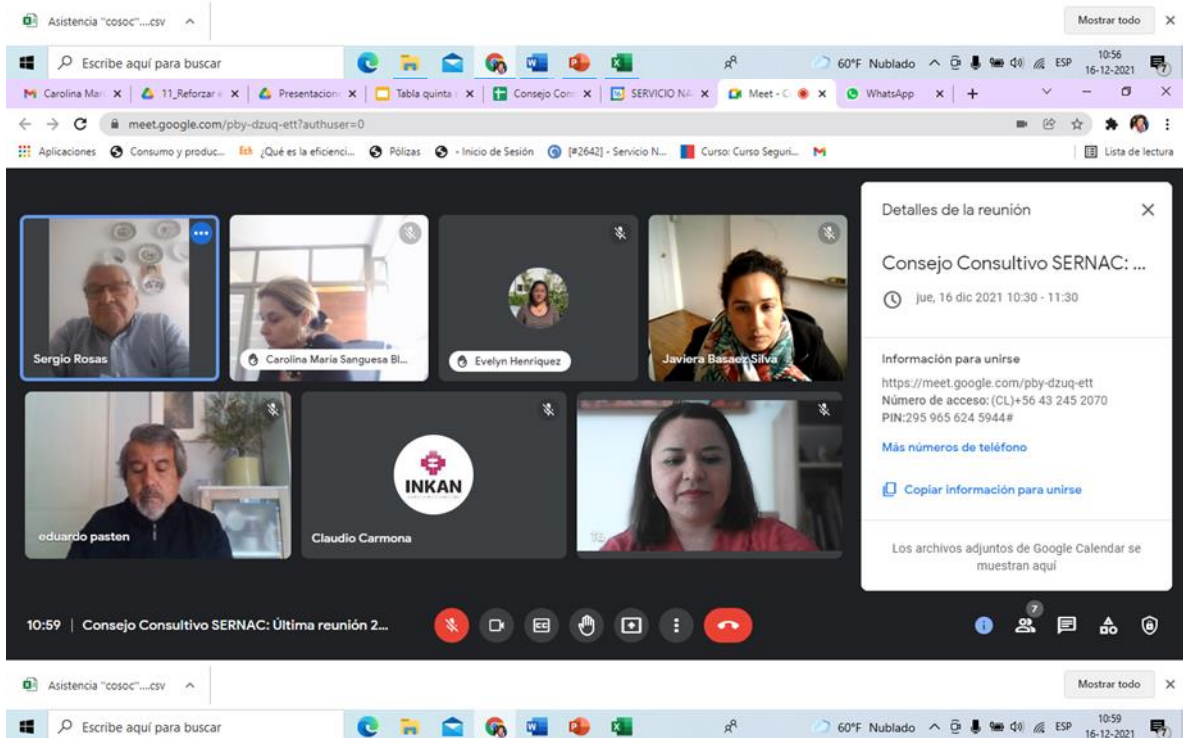
 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 9 de 14
	<h2>ACTA N°5</h2> <h3>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</h3> <h3>Región de Valparaíso</h3>		



10:56 | Consejo Consultivo SERNAC: Última reunión 2...

Personas

- Añadir personas
- En la llamada
- Karen Santos Mendes (Tú) Anfitrión de la reunión
- Carolina Maria Sanguesa ...
- Claudio Carmona
- eduardo pasten
- Evelyn Henríquez
- Javiera Basaez Silva



10:59 | Consejo Consultivo SERNAC: Última reunión 2...

Detalles de la reunión

Consejo Consultivo SERNAC: ...

Jue, 16 dic 2021 10:30 - 11:30


Información para unirse

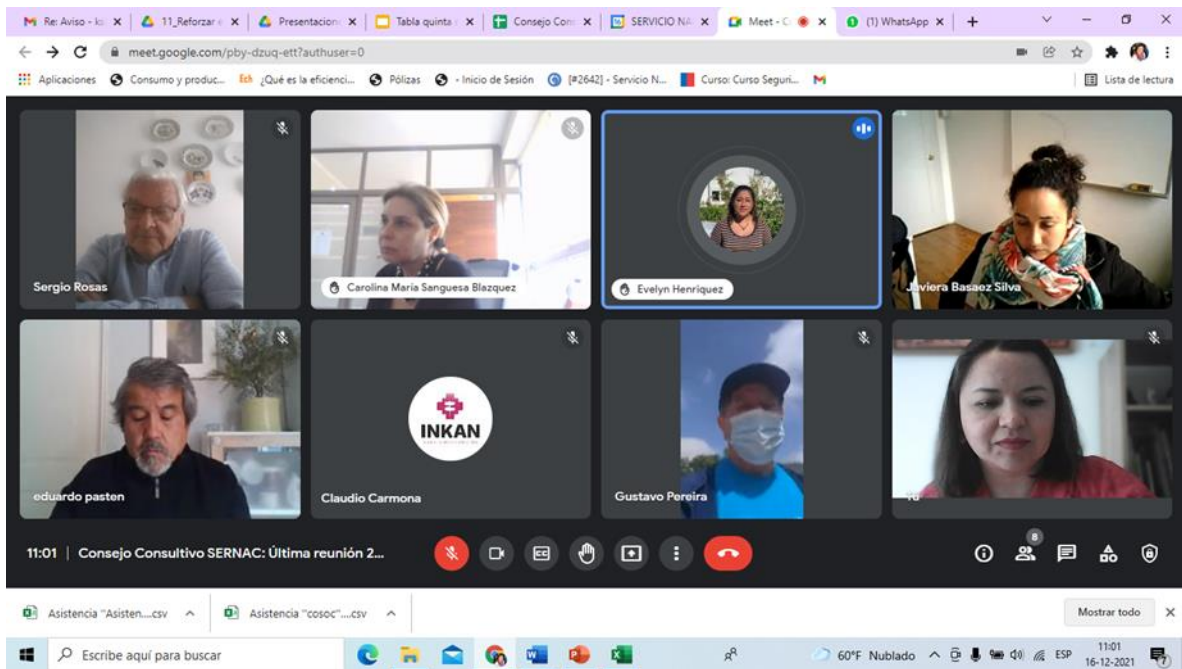
<https://meet.google.com/pby-dzuq-ett>
Número de acceso: (CL)+56 43 245 2070
PIN:295 965 624 5944#

Más números de teléfono

[Copiar información para unirse](#)

Los archivos adjuntos de Google Calendar se muestran aquí

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 10 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		




Anexo 2: Presentación tabla

Tabla – Sesión 5° - Año 2021

1. Aprobación acta anterior (sesión ordinaria N° 4)
2. Revisión de compromisos acta anterior
3. Revisión cumplimiento Plan Anual
4. Programación futuras acciones 2022
5. Varios

Anexo 3: Presentación


 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 11 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

Acuerdos acta anterior

- Directora regional consultará si es posible conocer listado de PVC en curso. De todas maneras se encuentran publicados en la página web los PVC en abiertos, en proceso y aquellos que han sido cerrados. Enlace: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-propertyvalue-63399.html>
- Se solicita adjuntar presentación sobre PVC realizada, especialmente en lo que respecta a sus ventajas sobre el juicio colectivo.
- Se aprueba enviar oficio y correo a organizaciones para ratificar o descartar su participación en Cosoc.
- Se aprueba realizar convocatoria abierta para integrar Cosoc. La convocatoria la realizará SERNAC.
- Se acepta la renuncia al Consejo Consultivo de la Organización de consumidores ORCUS, realizada por su presidente Adolfo Henríquez.
- Se solicita a SERNAC compartir gráficas de herramientas para la ciudadanía, para difundir en redes sociales de organizaciones. SERNAC realizará consulta a Comunicaciones sobre la existencia de estas gráficas y posibilidad de compartirlas.
- Se ratifica aprobación de actividad de difusión del Cosoc, considerando los ajustes y observaciones que enviará Luis Bustamante.

Plan Anual

Fecha	Actividad	Contenido
29 Abril	Primera sesión Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación Directora Regional -Análisis trabajo año 2020 -Propuesta de temas y aprobación plan de trabajo 2021 -Vigencias organizaciones -Directiva -Fondos Concursables 2021 -Informe de Gestión 2020 Dirección Regional de Valparaíso (Presentación resumen de actividades 2020). -Levantamiento de temáticas a trabajar en próximas reuniones.
3 Julio (15 de julio)	Segunda sesión Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> -Lectura y aprobación del Acta anterior. -Información circular interpretativa: Circular comercio electrónico -Invitación a experto sobre temática de interés (interno o externo), de acuerdo a lo levantado en la primera reunión. Propuesta: Presentación de Nuevas herramientas digitales para la ciudadanía (En lugar de este contenido se hizo homenaje a don Guillermo Henríquez Q.E.P.D) -Compromiso de acción de difusión con sus agrupaciones respecto de la materia expuesta. (ok)
26 de agosto	Tercera sesión Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> -Lectura y aprobación del Acta anterior. -Información circular interpretativa -Invitación a experto sobre temática de interés (interno o externo) -Compromiso de acción de difusión con sus agrupaciones respecto de la materia expuesta.

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 12 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		


Plan Anual

Fecha	Actividad	Contenido
29 de octubre (4 de noviembre)	Cuarta sesión Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura y aprobación del Acta anterior. - Información circular interpretativa - Invitación a experto sobre temática de interés (interno o externo) - Compromiso de acción de difusión con sus agrupaciones respecto de la materia expuesta.
15 de diciembre	Quinta sesión Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura del acta anterior - Revisión cumplimiento Plan Anual, programación futuras acciones año 2021

Plan Anual

Fecha	Actividad	Contenido
28 de mayo	Reunión extraordinaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de Reglamento Consejo Consultivo Regional de Valparaíso. 2. Elección nueva directiva Consejo Consultivo Regional 3. Varios


Anexo 4: Minuta de participación en Evolutiva TV

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 13 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

Fecha	30.11.2021	Hora	19:00 horas
Temática	Derechos de los consumidores y consumidoras y Consejo consultivo de la sociedad civil	Participantes	Carolina Sangüesa Blázquez - Directora regional SERNAC Javiera Basaez Silva, Trabajadora Social Profesional transversal Coordinadora Programa AMS - Gerópolis
Enlace	https://www.facebook.com/watch/live/?ref=search&v=383999363512290		
Captura de pantalla			

Anexo 5: Minuta de participación en Radio Congreso

Fecha	10.12.2021	Hora	12:15 horas
Temática	Derechos de los consumidores y consumidoras y Consejo consultivo de la sociedad civil	Participantes	Carolina Sangüesa Blázquez - Directora regional SERNAC Evelyn Henríquez Cádiz, Directora Price Group SPA,

 <p>Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 14 de 14
	<p>ACTA N°5</p> <p>Consejo Consultivo Regional de SERNAC</p> <p>Región de Valparaíso</p>		

			Presidenta Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso
Enlace	Programa en vivo - https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Ry4z9pHcUkDWScWgy0w5-KduquB52o3s		
Captura de pantalla	Programa radial en vivo - Llamado a comprar en el comercio formalizado e importancia de la participación ciudadana en los consejos consultivos de la sociedad civil.		