

**ACTA N° "03" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

<b>Reunión ordinaria N°:</b>	<b>Presidida por:</b>		
3	Javiera Basaez S.		
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	03 de agosto de 2023	
Sala de reuniones, Seremi de Economía Región de Valparaíso, transmisión por google meet.	<b>Hora</b>		
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	11:00	12:10	
<b>Documentado por:</b>	Karen Santos M.		

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

1. Aprobación acta anterior
2. Bienvenida y presentación Fundación para la superación de la pobreza
3. Informaciones de la Dirección Regional SERNAC
4. Actividades del Consejo - Según Plan de actividades.
5. Varios

**Asistentes**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Javiera Basaez S.	Gerópolis	F
2	Camila Martínez	Gerozoom	F
3	Luis Bustamante	Asociación de consumidores Los Gladiadores	M
4	María Paz Rengifo	Fundación para la Superación de la Pobreza	F
5	Karen Santos M.	Profesional área Participación, Sernac	F



**ACTA N° "03" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

**Justifican inasistencia**

1	Sergio Rozas
---	--------------

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

1	Osman Pérez
2	Bernardo Morán
3	Eduardo Pastén
4	Eduardo Torres
5	Francisca Herrera
6	Gustavo Pereira
7	Claudio Carmona

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

1	Se da inicio a la reunión con las representantes de Gerópolis, Gerozoom, Fundación para la superación de la pobreza y SERNAC. Se incorpora posteriormente representante de ADC Gladiadores.
2	<p>La presidenta del Consejo, Javiera Basáez, presenta la tabla.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>6. Aprobación acta anterior</li><li>7. Bienvenida y presentación Fundación para la superación de la pobreza</li><li>8. Informaciones de la Dirección Regional SERNAC</li><li>9. Actividades del Consejo - Según Plan de actividades.</li><li>10. Varios</li></ul> <p>Sobre la aprobación del acta se señala que , en relación a lo acordado por el Consejo, el acta fue enviada a los correos electrónicos, no habiendo ningún reparo por lo que se da por aprobada.</p> <p>En segunda instancia se presenta María Paz Rengifo, Directora Regional de la Fundación para la Superación de la Pobreza, con amplia experiencia en diferentes cargos de la Fundación. María Paz señala su interés de participar de este espacio de diálogo ciudadano y da cuenta de las principales líneas de</p>



**ACTA N° "03" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>trabajo de la fundación, entre las que destacan el trabajo del Programa Servicio País en espacios rurales, realizando un despliegue territorial en las comunas de Petorca, Cabildo, Panquehue, Putaendo y La Ligua. Las principales temáticas abordadas en sus intervenciones dicen relación con el trabajo en el desarrollo del turismo rural sustentable, apoyo a emprendedoras de la textilera y un piloto desarrollado en coordinación con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Vivienda y Urbanismo. La Fundación también desarrolla estudios regionales y nacionales y desarrolla líneas de trabajo con representantes de organizaciones sociales a nivel local, impulsando el desarrollo de dirigencias sociales.</p> <p>María Paz Rengifo compromete enviar presentación sobre los temas conversados para conocimiento del Cosoc.</p>
3	<p>Continuando con la tabla, la presidenta del Consejo agradece la incorporación de la Fundación a este consejo y la información entregada y da la palabra para entregar detalles del acontecer del SERNAC en la región de Valparaíso.</p> <p>La Profesional de apoyo de SERNAC, entrega las principales conclusiones del Estudio de accidentabilidad realizado por el servicio. El estudio fue elaborado por el SERNAC, con antecedentes proporcionados por COANIQUEM, el Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna y el Hospital Roberto del Río.</p> <p>El reporte indica que durante el año 2021 y 2022 se registraron 16.820 casos, la mayoría de ellas quemaduras. El grupo etario que sufre la mayor cantidad de accidentes son los niños entre 2 y 4 años, seguidos por el grupo hasta 9 años, Las quemaduras por estufas fue la causal que provocó la mayor cantidad de accidentes en las niñas y niños. Se adjunta como anexo una infografía con los principales resultados.</p> <p>Por otra parte, se informa que se ha modificado la Norma de participación ciudadana en el Servicio Nacional del Consumidor por Resolución N°432, del 30 de junio de este año.</p> <p>Las principales modificaciones son: la incorporación del enfoque de género e inclusión, la participación paritaria en los diferentes mecanismos de participación, rol de SERNAC en los Cosoc, y sesiones mínimas por año. También se disminuyó el tiempo de entrega de resultados de las consultas ciudadanas, se estableció la virtualidad como un canal válido para conversatorios y diálogos y se reconoce la validez como mecanismos de participación ciudadana los cabildos, diálogos ciudadanos y audiencias públicas. Se adjunta una infografía explicativa como resumen de estos cambios.</p> <p>Para finalizar la exposición de Sernac, se informa que el cargo de Director Regional aún se encuentra en proceso de selección y que la anterior Directora</p>



**ACTA N° "03" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

	<p>Subrogante ha iniciado su periodo de licencia maternal, por lo que se está a la espera de instrucciones de la Dirección Nacional.</p>
4	<p>Entregadas estas informaciones, se pasa al punto siguiente donde se señala que es necesario tomar contacto con las otras organizaciones que conforman este consejo para saber si seguirán participando activamente de las reuniones y quiénes serán sus representantes para el periodo en curso. Se reflexiona sobre la baja participación social que se ha evidenciado post pandemia en las distintas organizaciones sociales y comunitarias, instando a diversificar las estrategias de convocatoria y reunión para facilitar el acceso. En ese sentido, este Cosoc mantiene su modalidad híbrida de reunión, sin embargo la participación ha seguido a la baja.</p> <p>También se entrega información respecto a la coordinación de una actividad educativa desde SERNAC a las y los usuarios de Gerozoom. Se realizará un taller virtual el día 9 de agosto a las 16:00 horas, iniciativa que surgió en las conversaciones de esta mesa. La temática a abordar es "derechos financieros" y estará enfocada en la realidad de las personas mayores.</p> <p>También se encuentra pendiente el desarrollo de una actividad conversacional para el día del dirigente. Dado que faltan pocos días para su conmemoración, no se alcanza a organizar, por lo que se coordinará para más adelante.</p> <p>Queda por definir si será un seminario o conversatorio, virtual o presencial, para focalizar el público y territorio/s a los que se pueda llegar. La idea sería realizar una presentación de derechos generales en materias de consumo y vincular la reflexión a los resultados de la Encuesta Casen, entregando información y herramientas para la dirigencia social y comunitaria.</p>
5	<p>Varios:</p> <p>Luis Bustamante, representante de ADC Gladiadores opina que este modelo es restringido, tal como se plantea. Señala además, que es deber del Estado proveer a los ciudadanos de los instrumentos para protegerlos. Considera que los derechos de los consumidores son difíciles de hacerlos valer y que SERNAC no los promueve. También señala que la Corporación Judicial no toma los casos de vulneración de Ley del consumidor y que tiene la intención de realizar un taller para dar a conocer cómo hacer valer en un juicio la Ley del consumidor sin abogado. Señala además que Sernac no promueve la judicialización de los casos.</p> <p>La representante de SERNAC señala que los derechos de los consumidores se promueven en actividades educativas y de difusión, además no se podría judicializar todo ya que más de un 50% de los casos de la región, durante el año pasado tuvieron respuesta favorable, por lo que eso es un indicador de resultados de la gestión administrativa que realiza el servicio.</p>



**ACTA N° "03" - "2023"**  
**Consejo Consultivo de la Sociedad Civil**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

De todos modos, se deja en acta lo señalado, sin mayores detalles, ya que la reunión no fue grabada.  
Por último, se propone una reunión extraordinaria on line para organizar el seminario o conversatorio, esta convocatoria será conversada con las partes interesadas para acordar una fecha de reunión.

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

1	Enviar acta de reunión
2	Coordinar actividad para el mes de agosto.
3	Enviar presentación de Fundación para la superación de la pobreza
4	Acordar fecha de reunión para organizar seminario o conversatorio

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

1	Fotografía/print de pantalla reunión
2	Infografía de Estudio de accidentabilidad
3	Infografía de Norma de participación ciudadana de SERNAC

Anexo 1:





## ESTUDIO

# ACCIDENTABILIDAD

El Sernac realizó un estudio de **accidentabilidad** entre los años **2021** y **2022**, de acuerdo con los datos reportados por tres instituciones **COANIQUEM**, **Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna** y **Hospital Roberto del Río**.



# 16.820

ACCIDENTES SE REPORTARON ENTRE LOS AÑOS 2021 Y 2022

52% corresponde al género masculino



48% corresponde al género femenino



## Por institución



**COANIQUEM** reportó un total de **8.743** casos: **4.498** en 2021 y **4.245** en 2022.



El **Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna** reportó un total de **7.669** casos: **3.580** en 2021 y **4.089** en 2022.



El **Hospital Roberto del Río** registró **408** casos: **213** en 2021 y **195** en 2022.

## Sobre los accidentes

La mayor cantidad de accidentes son en niños de 2 a 4 años

# 5.748 (34,17%)

Lo siguen niños 5 a 9 años con

# 4.588 casos (27,28%)



Los casos reportados por **COANIQUEM** y el **Hospital Roberto del Río** corresponden, principalmente, a **quemaduras**. Por su parte, el **Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna** reportó otro tipo de lesiones tales como **traumatismos** y **fracturas**



## Productos

Dentro de los productos identificables que han tenido mayor cantidad de incidentes y que permiten investigar en mayor profundidad mecanismos de prevención están:

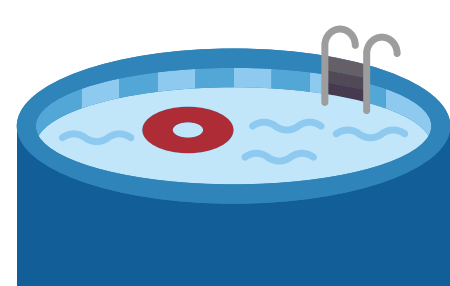
### Estufas

# 1683



### Piscinas

# 379



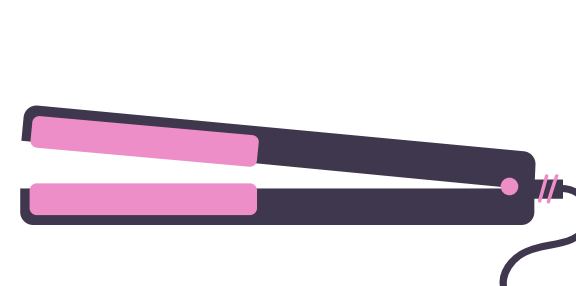
### Bicicletas

# 338



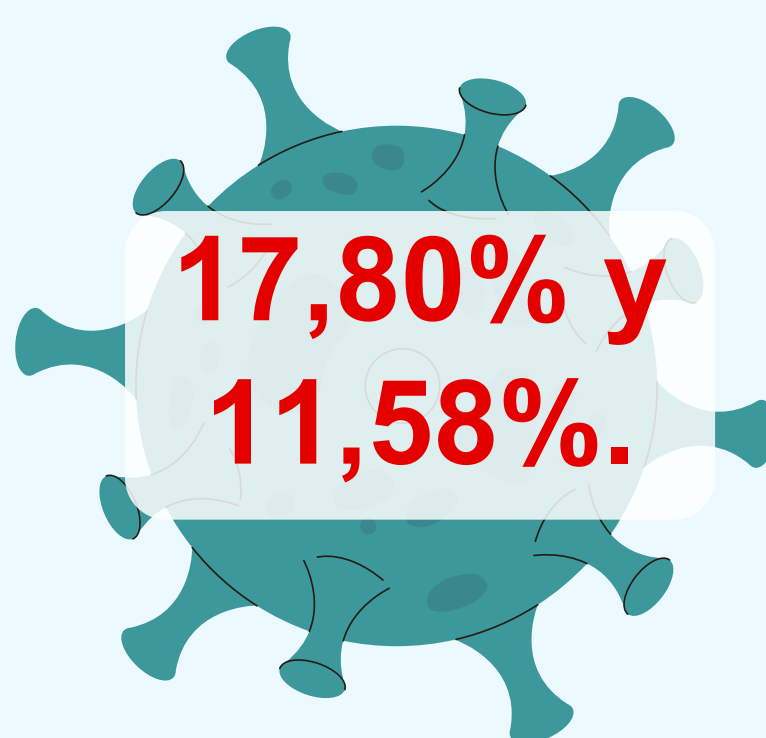
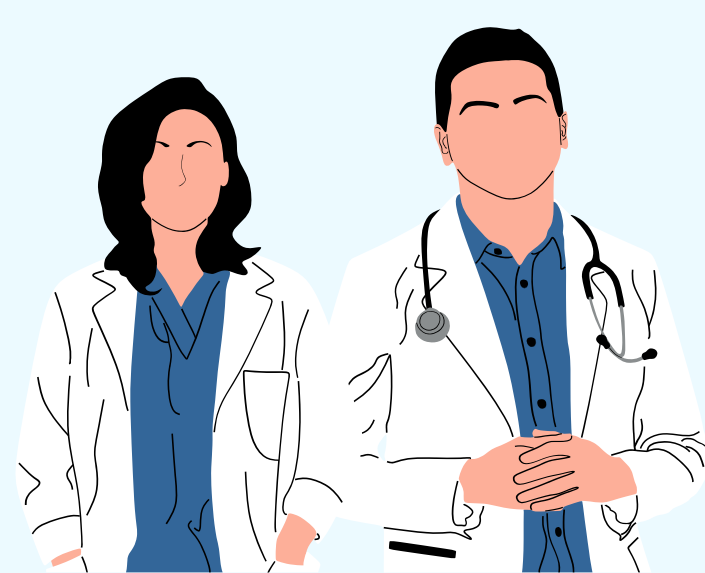
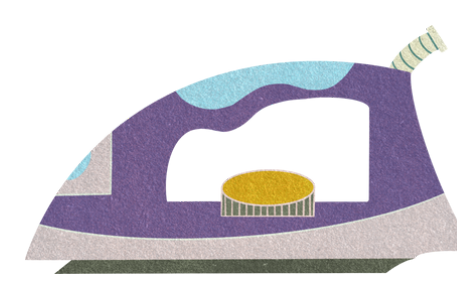
### Plancha de pelo

# 226



### Plancha de ropa

# 250



Entre **Julio** y **Agosto** de 2021 hubo aumento en por efecto pandemia.

Esto se debe a que, comúnmente, los incidentes por quemadura se producen mayormente en el **hogar**, por lo que, al flexibilizarse el aislamiento por pandemia en el año **2022**, este tipo de casos tendió a la baja

Mientras que en algunos meses del año **2022** hubo un aumento en las lesiones por otro tipo de casos



Recuerda que el derecho a la seguridad en el consumo de productos **está protegido por la Ley de Protección de los derechos de los consumidores**, que exige a las empresas proveer productos seguros y tomar medidas preventivas para garantizar la seguridad de las personas.





# NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## PRINCIPALES MODIFICACIONES

### MODIFICACIÓN EN TODA LA NORMA

Se incorporó **enfoque de género**, e **inclusión**, aspectos muy importantes para el actual Gobierno, así como también para la actual administración de SERNAC

### ¿DE QUÉ SE TRATA?

En esta se establece las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, con el **Servicio Nacional del Consumidor**

Esta fue publicada en la Resolución N° 432, del 30 de junio 2023

### CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS

El Servicio fomentará una participación paritaria, donde se propenderá a que no más del 60% de los/as asistentes pertenezca a un mismo género, así como la participación de diferentes públicos objetivos, entre ellos, públicos tradicionalmente excluidos y/o vulnerables, tales como, pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, personas mayores, disidencias sexo genéricas.



### CONSEJOS CONSULTIVOS

La conformación de los Consejos Consultivos deberá estar integrado de manera paritaria, por tanto, no más del 60% de los integrantes podrán ser del mismo género y se propenderá a una participación más inclusiva.

**En ningún caso el SERNAC podrá ejercer la presidencia del Consejo.**

Las sesiones mínimas al año son 5.

### CONSULTAS CIUDANAS

Se disminuye el tiempo de respuesta de la consulta, de 45 a 30 días, pueden ser virtuales o presenciales. La consulta presencial podrá tener formato de reunión de trabajo con partes interesadas, focus group, entrevistas, ambas formas de consultas, contendrán, al menos, la siguiente información: Un resumen del tema de interés ciudadano; Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía; Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión. Las consultas presenciales podrán ejecutarse en un plazo de al menos 15 días hábiles.

### DIÁLOGOS PARTICIPATIVOS

Dichos encuentros podrán ser, preferentemente, en forma presencial, pero también de forma virtual.

serán convocados de manera abierta o dirigida de acuerdo al tema central del diálogo...la participación sea paritaria, es decir, que no haya más de un 60% de participantes de un mismo género.

### CONVERSATORIOS DE CONSUMO

Pueden ser virtuales, serán convocados de manera abierta, amplia y pluralista, sin embargo, por la naturaleza del mecanismo puede ocurrir que se realice alguna instancia considerando un público objetivo específico. Se debe propender a que la participación sea paritaria, es decir, que no haya más de un 60% de participantes de un mismo género.

### OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas, Estos son espacios de encuentro entre autoridades, personas y organizaciones de la Sociedad Civil sobre alguna temática definida previamente por la autoridad.

