

	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 29
	ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

Reunión Ordinaria Nº:	Presidida por (Vicepresidente del Consejo):				
05	Victor Hugo Romo				
Lugar :	Fecha:	17 de diciembre 2025			
Presencial Teatinos N° 50, Piso 5, Sala Directorio	Hora Inicio: 10:00 Término: 11:45				
Documentado por:	Viviana Rojas Arancibia				

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Informe de Implementación del Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025
2	Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028
3	Presentación de la Herramienta "Tu empresa nos alerta"
4	Espacio de cierre y reflexión

Asistentes			
Nº	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	José Contreras	Fundación Luz	M
2	Carlos Soublette Larraguibel	Cámara de Comercio de Santiago	M
3	Sebastián Castillo	Cámara Chilena de Centros Comerciales	M
4	Sebastian Hurtado	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile	M



	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 29
	ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor		

5	Alejandro Arriagada Ríos	Retail Financiero A.G.	M
6	Víctor Hugo Romo Pizarro	Asociación de Consumidores BICICULTURA ADC	M
7	Paola Ferez Lantaño	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI	F
8	Fabiola Inostroza	Asociación de Consumidores - FOJUCC	F
9	Zareli Fonseca	ONG La Casona de los Jóvenes	F
10	Rayen Acevedo	ONG La Casona de los Jóvenes	F
11	Carolina González	Directora Nacional (s)	F
12	Francisca Cortés	Jefatura División de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía	F
13	Maria Ignacia Valdivieso	Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación	F
14	Tamara Martínez	Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovaciones	F
15	Felipe Villaseca Vega	Jefe(S) del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación	M
16	José Luis Pismante	Subdirección Jurídica	M
17	Guillermo Guzmán	Subdirección de Consumo Financiero	M
18	Milo Rojas	Subdirector de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos	M
19	Carlos Jacoby	Jefe Departamento de Fiscalización Operativa	M
20	Paulina Espinoza	Jefatura Departamento de Participación Ciudadana	F
21	Carla Sandoval	Departamento de Participación Ciudadana	F
22	Viviana Rojas	Departamento de Participación Ciudadana	F

*Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

1	Gonzalo Errazuriz - Marcas de Retail
2	Jorge Guerrero- Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile
3	Sergio Corvalán - Asociación Chilena de Telecomunicaciones - ChileTelcos

Ausentes	
1	Stefan Larenas - Asociación de Consumidores - ODECU
2	Livio Lanino Rondon - Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile CONFEDECHTUR
3	Margarita Olavarria Z. - Asociación de Bancos e Instituciones Financieras - ABIF
4	Javiera Escanella - Supermercados de Chile A.G.

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	<p>Paulina Espinoza, da la bienvenida a la quinta y última sesión ordinaria del Consejo Consultivo, agradece a todos su asistencia y participación y comenta la tabla de contenidos para la presente instancia.</p> <p>Da la palabra a Carolina Gonzalez, la Directora Nacional (s)</p>
2	<p>Carolina Gonzales, da la bienvenida a la quinta sesión ordinaria del Consejo Consultivo, agradece la participación de todas las instancias que han ocurrido y transcurrido en las que hemos podido conversar nuestras materias de interés.</p> <p>También saluda a las Asociaciones Gremiales, Asociaciones de Consumidores y a las Organizaciones de la Sociedad Civil que están presentes.</p> <p>Indica que es un espacio democrático y colaborativo, señala que estuvo particularmente en la anterior, donde se dio un espacio de diálogo y en ese sentido comenta que es fundamental consolidar una estrategia de colaboración que se base en los siguientes ejes:</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025"</p> <p style="text-align: center;">Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p style="text-align: center;">Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	<p>En el diálogo permanente con la ciudadanía, que es nuestro compromiso como Servicio y en estas instancias de Co-creación de discusión de temas que son de nuestro interés y que en el fondo pueden ir arribando a elementos concretos que puedan ir dirigiendo nuestro actuar de este año.</p> <p>Respecto al balance de este año, se han dado pasos significativos. Por mencionar algunos, está la colaboración en protección de derechos, donde logramos una colaboración conjunta con ADC ODECU en el marco de procedimiento compensatorio con una empresa automotriz por filtración de datos personales. Ahí hay un ejemplo de nuestra actitud respecto de la colaboración y la intención de colaboración estrecha con las Asociaciones de Consumidores.</p> <p>En otro ámbito y en términos de acercamiento territorial hemos participado en XVIII Carnaval de la Villa O'higgins, donde fuimos invitados por la ONG Casona de los Jóvenes. Esto es un esfuerzo por acercar el servicio a todos los territorios.</p> <p>Para el año 2026, esperamos que este tipo de alianzas se multipliquen, esperamos favorecer el diálogo, activar el trabajo conjunto a partir de este COSOC y que se fortalezcan finalmente los derechos de las y los consumidores.</p> <p>Directora invita a todos a compartir un diálogo entorno a la información que será entregada respecto al sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria</p>
<p>3</p>	<p>Paulina Espinoza, menciona que ha sido un año con distintas acciones conjuntas, a inicio de año se implementó un nuevo reglamento que fue trabajado de manera conjunta en este espacio con cada uno de los consejeros. También se reestructuró la conformación del Consejo Consultivo, donde se integraron nuevas organizaciones como: La ONG Casona de los Jóvenes, Fundación Luz, Marcas de Retail, Cámara de comercio de Santiago, Asociación de Consumidores ODECU. Tuvimos elección de nueva directiva conformada por el Presidente Gonzalo Errazuriz y Vicepresidente Víctor Hugo Romo. Se trabajó en una socialización y co-construcción en el marco del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria que se ha trabajado en distintas sesiones este año. En la sesión anterior también se trabajó en materias asociadas a planes de cumplimiento.</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

	<p>Paulina menciona que ha sido un trabajo importante y colaborativo, donde se pretende continuar para el próximo año 2026. En esta sesión se abordará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación plan de calidad de servicio y experiencia usuaria 2025 - Implementación plan de calidad de servicio y experiencia usuaria 2026-2028 - Presentación de la nueva herramienta "Tu empresa nos alerta" <p>Al final de este espacio se invita a un momento de reflexión y de cierre y proyectar el trabajo conjunto 2026.</p>
4	<p>Francisca Cortés, menciona que parte importante del trabajo e información que se ha ido entregando en este Cosoc, tiene que ver con materializar el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria; es un sistema que tienen muchas instituciones públicas y que busca ir reconstituyendo la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y articulando el trabajo colaborativo que tienen distintos actores que tienen responsabilidades o funciones en la cadena de valor de un servicio ciudadano.</p> <p>Se revisó el diagnóstico y otras actividades anteriormente. En el día de hoy estamos en etapa 3 del sistema y eso implica revisar la implementación anual del plan de mejoramiento que el Sernac constituyó para el año 2025, donde una de las actividades ha sido también respecto al trabajo que se ha realizado con los consejeros sobre materias de cumplimiento. También se revisarán los lineamientos y actividades para el año 2026 al 2028. Estas actividades se construyeron a nivel institucional, con retroalimentación de este Cosoc.</p> <p>Esto es importante verlo desde el Cosoc, ya que los índices de satisfacción institucional tienen directa relación al relacionamiento que tiene Sernac con las empresas, el factor resolutividad que mide cómo Sernac es capaz de resolver los problemas de las personas en materia de consumo, está correlacionado con las respuestas que nos entregan las empresas a través de nosotros hacia los ciudadanos.</p> <p>El cómo mejorar esa respuesta negativa (no es incumplimiento a nuestra ley) pero la forma en que entregamos la información es importante, si educamos o no con esa respuesta y cómo Sernac puede apoyar en ello es parte importante de lo que se quiere abordar con los planes 2025 y también 2026-2028. Este es un sistema que año a año se tiene que ir realizando, el próximo año se volverá a diagnosticar y revisar si nuestras actividades agregan valor o si hay otras actividades que podemos realizar de manera conjunta, construyendo el espacio de diálogo y trabajo de co-construcción conjunto que Carolina nos invitaba.</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

5 **María Ignacia Valdivieso**, indica que presentará cómo ha sido la implementación del Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria que planificamos el año pasado y que implementamos este año 2025.

El objetivo del plan 2025 fue: Mejorar la calidad de los servicios que el SERNAC entrega a sus personas usuarias, entregando soluciones y respuestas más oportunas y satisfactorias.

Los Objetivos Específicos fueron:

1. Potenciar el conocimiento y la difusión de nuestra oferta pública para ampliar la cobertura de atención usuaria durante el 2025.
2. Optimizar la gestión del Reclamo para aumentar las respuestas favorables por parte de las empresas durante el 2025.
3. Diseñar una propuesta estratégica que consolide la organización de canales y servicios del SERNAC, y establezca las definiciones de un Modelo Integral de Atención Usuaria, durante el 2025.
4. Mejorar la experiencia usuaria presencial y con el sitio web, con foco en infraestructura para la accesibilidad y la calidad de los servicios durante 2025.
5. Desarrollar instancias de trabajo conjunto con el COSOC durante el 2025, que apunten a fortalecer la calidad de los servicios hacia las personas consumidoras, por parte tanto del SERNAC como de las empresas.

María Ignacia menciona que el sistema exige ir dando cuenta de cada uno de los componentes que se planificó en cada actividad. Este año se realizaron 6 actividades:

Actividad 1: Estándares Modelo Integral de Atención Usuaria (MIAU)

“Definir la disposición de canales, puntos de contacto y estándares de calidad de servicios para los trámites asociados al Proceso de Atención Usuaria durante el año 2025”.

Lo que nos exige el sistema es hacer un check a cada uno de los componentes que se planificaron. Estos son:

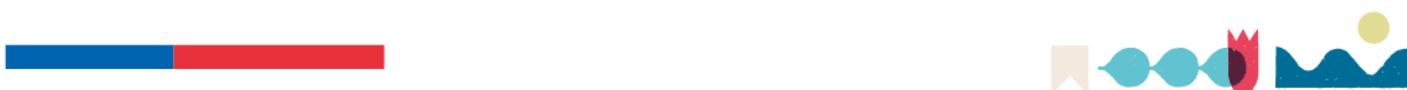
- Descripción
- Plazo
- Áreas responsables y participantes
- Población objetivo
- Trámites y/o servicios vinculados
- Sistemas de respaldo y reportabilidad
- Priorización de la actividad
- Costos e ítems presupuestarios

En la actividad 1, se cumplieron todos los componentes comprometidos en el



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025"</p> <p style="text-align: center;">Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p style="text-align: center;">Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>plan. Otro indicador asociado a cada una de las actividades es el Indicador de desempeño. En este caso (actividad 1) el indicador de desempeño fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de trámites asociados al Proceso de Atención Usuaria que cuentan con estándares de calidad de servicios definidos para todos sus canales y puntos de contacto en el año 2025. <p>Tuvimos cómo meta hacer 3 trámites y obtuvimos cómo resultado 8 trámites.</p> <p>Contamos con una mentoría experta que nos entregó cómo premio el Laboratorio de Gobierno, por nuestro alto puntaje en el Índice de Innovación Pública. Nos ofrecieron una mentoría experta gratuita, de una diseñadora de servicio que nos orientó sobre cómo definir los estándares de calidad de servicio. Partimos definiendo cuales son los arquetipos de nuestros usuarios (4) y definimos los viajes de usuario de cada uno de los arquetipos en cada uno de los puntos de contacto. De esta manera se definió los estándares en cada uno de los puntos de contacto y las brechas para llegar a cada uno de estos estándares. Decidimos hacer 8 trámites (Reclamo, Consulta, Alerta Ciudadana, No Molestar, Aviso de incumplimiento No Molestar, Me Quiero Salir (MQS), Evalúenos y Registro en el Portal del Consumidor).</p> <p>Tenía más sentido hacerlo todo de una vez para revisar similitudes y diferencias. Un esfuerzo mayor pero más eficiente.</p> <p>Actividad 2: Proyecto Piloto de Insistencia/reconsideración. "Implementar un proyecto piloto de ajuste al flujo de gestión del trámite Reclamo, para incorporar una insistencia a las empresas que realicen cierres del tipo "No acoge", en casos de incumplimiento a la LPDC y que cumplan ciertos criterios a definir como parte del piloto".</p> <p>En este caso también se cumplió con todos los componentes (anteriormente mencionados).</p> <p>El indicador de desempeño: Número de Reclamos gestionados como parte del piloto en el año 2025.</p> <p>Meta: 10 reclamos gestionados</p> <p>Resultado: 63 reclamos gestionados</p> <p>*Sin embargo, las conclusiones sobre la efectividad son matizadas: solo 5 casos (8%) lograron cambiar un cierre "No acoge" a "Acoge"</p> <p>El equipo de proyectos decidió usar varios criterios para definir qué reclamos íbamos a devolver a las empresas para una reconsideración. Lo que se definió en el proyecto fue que los reclamos que los ejecutivos, van a cerrar como "no acoge", antes de cerrarlos los vamos a revisar. Estos se caracterizaron por personas que muestran hipervulnerabilidad o son reclamos de determinadas</p>
--



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>conductas infraccionales que fueron: Garantía legal y Retardo en la entrega.</p> <p>En vez de cerrar reclamos enviamos una carta a la empresa recordando los derechos en consumo y solicitando la reconsideración del caso. Manifiesta que fue interesante para saber en qué causales se vieron mejores respuesta y en cuáles no, también qué metodología nos sirven más y menos. Aprendizaje importante para coordinar este nuevo flujo para implementar una nueva versión del piloto antes de hacer un escalamiento general. La resolutividad es lo más importante en términos de satisfacción usuaria.</p> <p>Actividad 3: Productos y material info educativos</p> <p>“Generar y publicar productos comunicacionales info educativos para el conocimiento y uso de nuestra oferta pública, para mejorar el acceso y la experiencia de nuestras personas usuarias. Esto podrá incluir videos que orienten para asistir al Juzgado de Policía Local ante cierres No acoge, ajustes de expectativas sobre las facultades y funciones del SERNAC, instrucciones para registrarse en el Portal del Consumidor y/o ingresar trámites, así como usar las diferentes herramientas del sitio web del SERNAC. El trabajo se hará conjugando la perspectiva comunicacional con la educativa, usando lenguaje claro y considerando la accesibilidad”.</p> <p>Indicador de desempeño: N° de productos comunicacionales info educativos para el conocimiento y uso de nuestra oferta pública elaborados y publicados en el año 2025.</p> <p>Meta: 2 productos comunicacionales info educativos</p> <p>Resultados: 2 productos comunicacionales info educativos: ¿Cómo usar el Portal del Consumidor para hacer trámites en SERNAC? y ¿Cómo demandar a una empresa que vulnera tus derechos como consumidor en un JPL?</p> <p>*Ambos videos acumularon más de 700 visitas en las primeras semanas.</p> <p>Se cumplió con la mayoría de los componentes, hubo dos con desviaciones justificadas: plazo y áreas participantes.</p> <p>Los videos los pueden ver están en youtube en la página web institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://www.youtube.com/watch?v=viakCYT3Mb8 - https://www.youtube.com/watch?v=T93j1TYX8Yk <p>Actividad 4: Gestión de Cambio</p> <p>“Elaborar y ejecutar un Programa anual de gestión que contribuya a minimizar la resistencia al cambio entre las y los funcionarios del SERNAC, facilitando la alineación y adaptación de la cultura organizacional al sistema de calidad de servicios y experiencia usuaria. Este programa busca asegurar la asimilación e internalización positiva de los cambios y que todas las personas funcionarias del SERNAC conozcan su oferta pública y la importancia de la calidad de los servicios a través de por ejemplo; el Plan Anual de Capacitación, la inducción</p>
--



 	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 29
ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor			

	<p>y otras instancias de gestión y desarrollo de personas".</p> <p>Se cumplió con la mayoría de los componentes, salvo el plazo que hubo una desviación que implicó un retraso hasta diciembre. Invita a Tamara Martínez a exponer sobre ello.</p>
6	<p>Tamara Martínez, La justificación tiene que ver con un contexto institucional interno complejo, en el que era difícil desplegar actividades de gestión de cambio. En este contexto aplicar estas actividades de gestión de cambio en el contexto de incertidumbre, podría afectar en los resultados de impacto y efectividad que se buscaba obtener. Fue más importante poder ejecutar las actividades con más calma, pasandonos en tiempos, pero que se pudieran ejecutar en el momento correcto y de la mejor manera posible. Respecto de los costos; todas nuestras actividades son sin presupuesto porque no tenemos financiamiento. Pero hubo una liberación de recursos en relación al presupuesto de capacitación, se pudo obtener recursos para un curso de gestión de cambio, destinado a los agentes de cambio para la calidad de servicio y experiencia usuaria, que son personas de cada equipo de Sernac van a estar familiarizados con técnicas de gestión de cambio y con el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria para ayudar a equipo coordinador de este sistema, a sembrar esa semilla en cada uno de los equipos. Se pudo acceder a un curso pagado que tuvo un costo de \$1.760.000 mil pesos, lo que constituyó una desviación positiva.</p>
7	<p>María Ignacia Valdivieso</p> <p>Actividad 5: Plan de Infraestructura</p> <p>"Elaborar y difundir, durante el primer semestre de 2025, el Plan de mejoras de infraestructura de la atención presencial con foco en calidad de servicios, para mejorar la experiencia de las personas que asisten a las direcciones regionales, pudiendo considerar elementos tales como: seguridad, accesibilidad, climatización, señalética, iluminación, mobiliario, entre otros".</p> <p>Indicador de desempeño: N° de etapas de la actividad "elaboración y difusión del plan de mejoras de infraestructura de la atención presencial" ejecutadas en el año 2025. La actividad contempla dos etapas: elaboración y difusión.</p> <p>Meta: 2 etapas (elaboración y difusión)</p> <p>Resultado: 2 etapas (elaboración y difusión)</p> <p>*El impacto depende de la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Todos los componentes planificados fueron cumplidos.</p> <p>Actividad 6: Criterios de cumplimiento</p> <p>"Identificar junto al COSOC temáticas prioritarias para la definición de criterios de cumplimiento con foco en promover la adopción de herramientas</p>

 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

<p>voluntarias de cumplimiento y buenas prácticas entre las empresas. El levantamiento de las temáticas busca generar un conjunto de opciones para el SERNAC, las que podrán ser consideradas en su agenda de trabajo".</p> <p>Se realizó una Consulta On Line y también un taller presencial. Tuvimos un componente con desviación que fue el plazo, ya que nos pasamos al 19 de noviembre, esto con motivo que se agregó el taller presencial para profundizar de manera cualitativa.</p> <p>Indicador de desempeño: N° de temáticas prioritarias identificadas junto al COSOC para la definición de criterios de cumplimiento por parte de las empresas en el año 2025.</p> <p>Meta: 2 temáticas prioritarias</p> <p>Resultados: 6 temáticas prioritarias</p> <p>*Se levantaron 15 temáticas para futuros planes de cumplimiento, que luego se priorizaron, resultando 6 áreas como prioritarias.</p> <p>Se ordenaron las temáticas de acuerdo al número de menciones que se obtuvieron.</p> <p>La primera con siete menciones fue "Cómo responder los reclamos".</p> <p>La segunda, "Post venta y canales de atención con cinco menciones"</p> <p>La tercera, "Contratos en el comercio electrónico"</p> <p>La Cuarta, "Discriminación" (discapacidad, género, etc.)</p> <p>La quinta, "Capacitación a trabajadores sobre los derechos de los consumidores"</p> <p>La sexta, "Servicios básicos".</p> <p>Con 6 temáticas se puede trabajar desde Sernac, para ver cómo trabajar las guías de Cumplimiento que tengan que ver con estas problemáticas mencionadas.</p> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta iniciativa se destacó como un espacio de diálogo que permitió difundir los incentivos para presentar planes de cumplimiento, a la vez que las organizaciones sociales pudieron explicitar los problemas que las empresas deberían abordar. • Si bien hubo un retraso respecto al plazo programado, fue positivo robustecer la metodología complementando con una actividad presencial. • Creemos que es el inicio de un trabajo conjunto de largo alcance y con altas probabilidades de ser muy fructífero para todas las partes. <p>Indicadores de satisfacción Plan 2025</p> <p>Indicador 1: Nivel de satisfacción neta con el servicio recibido</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	<p>(encuesta MESU) Resultado final: 48% de satisfacción (misma del año pasado)</p> <p>El canal digital es el que baja la satisfacción porque el presencial y telefónico tiene mayor satisfacción.</p> <p>Indicador 2: Nivel de satisfacción general neta con la solución que el SERNAC obtuvo para su problema (al cierre del reclamo) Resultado final: 5.5%</p> <p>Se enfatiza en mayores exigencias hacia las empresas antes de responder al consumidor, esto es necesidad de impactar en las respuestas de las empresas para mejorar la satisfacción.</p> <p>Finalmente, se realizó un análisis de dificultades y holguras del plan 2025:</p> <p>Dificultad 1: Cumplimiento de plazos en la ejecución de dos actividades</p> <p>Dificultad 2: Inclusión de todos las áreas participantes en una actividad</p> <p>Holgura 1: Número de reclamos gestionados como Reconsideración</p> <p>María Ignacia indica que esto es lo que se requiere dar cuenta de la ejecución de todas las actividades. pregunta si ¿Hay algún comentario respecto a lo que se ha planificado para este año 2025? o invitar a comentar posterior a la revisión de la planificación 2026-2028.</p>
8	<p>Tamara Martínez, saluda a todos los presentes y se presenta. Presentará la planificación 2026-2028, hubo un cambio ya que la planificación era anual, este año será de largo plazo. Se construyó la planificación para los próximos 3 años, y por tanto considera una mayor cantidad de actividades.</p> <p>Parte de los requisitos, es elaborar de manera participativa toda la planificación. Con funcionarios/as del servicio y también el COSOC.</p> <p>El proceso colaborativo de elaboración del Plan consideró las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta Participativa a funcionarios/as 2. Talleres específicos con áreas temáticas 3. Colaboración con el COSOC: consulta participativa y taller de profundización 4. Consulta participativa de retroalimentación (con funcionarios/as)



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>5. Fases de ajustes post revisión de la Red de Expertos/as</p> <p>La aprobación de la Red de Expertos/as es necesaria para declarar el plan como el oficial para los próximos 3 años. La mayoría de los servicios se demoraron en lograr la opinión técnica favorable, la Red de Expertos/as fue exigente.</p> <p>La aprobación de la versión final tuvo ajuste, ya que tuvimos que cumplir exigencias que cambiaron el contenido del plan. Es finalmente un Plan robusto y ambicioso, se espera seguir en colaboración con el consejo para cumplir con el plan y lograr el objetivo general que es el siguiente:</p> <p>Objetivo General Plan de Mejoramiento CSyEU 2026-2028:</p> <p>Fortalecer la resolutividad, usabilidad, transparencia y accesibilidad de los servicios y productos del SERNAC, conforme a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, para mejorar la protección de sus derechos en materia de consumo y, en consecuencia, elevar su satisfacción y confianza en la institución.</p> <p>Este objetivo es mucho más específico a diferencia del objetivo general del plan anterior. Hay atributos específicos, conexión con la misión institucional y el desafío de elevar la satisfacción.</p> <p>En base al diagnóstico priorizamos en qué queremos priorizar energías durante la planificación y esto se traduce en objetivos específicos en la planificación trienal.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Ámbito prioritario: Reforzar el canal digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la satisfacción de las personas usuarias con su experiencia al usar los servicios y productos digitales del SERNAC. <p>Tenemos dos actividades para el plan:</p> <p>Actividad 1: Implementar en el sitio web de SERNAC, una nueva página de inicio que oriente a la ciudadanía al servicio correcto.</p> <p>Se diseñará e implementará una nueva página de inicio (landing) para el sitio web de SERNAC. Esta nueva interfaz guiará a las personas para ayudarles a</p>
--



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>identificar su necesidad y dirigirlas al trámite o servicio correcto (ej. Reclamo, Consulta, No Molestar, etc.). El objetivo es mejorar la accesibilidad, usabilidad y encontrabilidad, haciendo la experiencia global más simple y efectiva.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2026 al 30/06/2027</p> <p>Actividad 2: Implementar una evolución al actual sistema de seguimiento de trámites en el Portal del Consumidor.</p> <p>Se diseñará y habilitará una mejora al sistema que permite a las personas usuarias consultar el estado actualizado de sus trámites, enfocada en aumentar la cobertura de trámites y mejorar la trazabilidad, el acompañamiento en el viaje usuario y la claridad de la información. Esta evolución aumentará la transparencia y reducirá la incertidumbre, para lo cual se incorporarán los trámites y servicios de forma gradual, según priorización de factibilidad técnica e impacto para las y los usuarios.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/07/2027 al 31/12/2028</p> <p>Ámbito prioritario: Fortalecer el Modelo de Atención Usuaria</p> <p>2. Ampliar el nuevo Modelo Integral de Atención Usuaria del SERNAC a más trámites, servicios, canales y/o puntos de contacto, para asegurar que las personas reciban una atención acorde a sus necesidades y expectativas.</p> <p>Actividad 3: Pilotear un módulo de autoatención presencial (autoservicio) para trámites priorizados</p> <p>Se pilotará una nueva opción de autoatención para al menos 1 trámite o servicio en un punto de contacto presencial. Con ello se busca ofrecer a la ciudadanía una opción presencial para resolver autónomamente trámites digitales y liberar capacidad de las y los ejecutivos para atender los casos más complejos. El objetivo es evaluar el funcionamiento de este nuevo sistema de autoatención y la eficiencia en la resolución autónoma de requerimientos frecuentes, justificando fundamentalmente la asignación de los recursos necesarios para su posterior escalamiento.</p> <p>Tamara indica que hubiéramos querido que esta actividad no sea un piloto, sino poder implementar autoatención en todas direcciones regionales y los puntos de atención presencial; pero hay un costo asociado que hoy no está</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>disponible. Lo que se hará será pilotear esta solución para luego solicitar los recursos a la Dipres de manera fundamentada y mostrando el impacto que tiene la iniciativa.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2026 al 31/12/2026</p> <p>Actividad 4: Diseñar las definiciones de estándares de Calidad de Servicio y Experiencia Usuariapara más trámites y servicios del SERNAC según priorización, aumentando el alcance del nuevo Modelo Integral de Atención Usuaria.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2027 al 31/12/2027</p> <p>Actividad 5: Ampliar los canales de atención para trámites priorizados.</p> <p>Ampliar el acceso para las personas usuarias mediante la habilitación progresiva de nuevos canales de atención y puntos de contacto para trámites priorizados, asegurando la incorporación de, al menos, un nuevo canal para un trámite prioritario y un nuevo punto de contacto, bajo los estándares del Modelo Integral de Atención Usuaria (MIAU) al cierre del año 2028.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2028 al 31/12/2028</p> <p>Ámbito prioritario: Mejorar la resolutividad de la gestión</p> <p>3. Aumentar la capacidad resolutiva y de acompañamiento del SERNAC, en la gestión de casos que contravienen los derechos de consumo de las personas usuarias.</p> <p>Actividad 6: Implementar una segunda oportunidad de solución para reclamos inicialmente no acogidos por las empresas.</p> <p>Se implementará una nueva etapa en la gestión del trámite reclamo contra las empresas, denominada "Reconsideración". Esta gestión consiste en que, cuando una empresa entrega una respuesta que no soluciona el problema, se requerirá una segunda y mejor respuesta a la empresa, antes de que la persona deba recurrir a la justicia. El objetivo es aumentar el número de casos que obtienen una solución favorable para las personas consumidoras por vía administrativa, reduciendo la necesidad de judicializar los conflictos.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2026 al 30/06/2027</p>



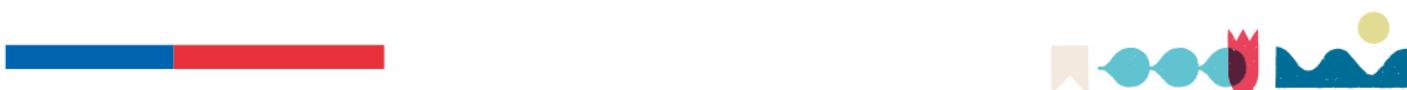
 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

9	<p>Sebastian Hurtado, pregunta si también es para los que no dan respuesta o es sólo para los que dan respuesta No Acoge.</p>
10	<p>María Ignacia Valdivieso, responde que sólo los que dan respuesta No Acoge.</p>
11	<p>Francisca Cortés, indica que para los que no responden hay otras actividades que son más complejas.</p>
12	<p>Tamara Martínez, indica que la siguiente actividad será una herramienta nueva.</p> <p>Actividad 7: Difundir y posicionar el nuevo trámite "Tu Demanda Fácil".</p> <p>El nuevo trámite lanzado a fines del 2025, busca facilitar el acceso de las personas a la judicialización de los casos en que la empresa no entregó una solución a sus reclamos en el SERNAC, a través de la generación automática del escrito de la demanda. Durante el 2026 se ejecutarán acciones para promover y habilitar el uso de este nuevo trámite por parte de la ciudadanía, posicionándolo como una herramienta de acompañamiento que es cercana, accesible y resolutiva.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2026 al 31/12/2026</p> <p>Ámbito prioritario: Fortalecer y profundizar la información que se dispone a la ciudadanía</p> <p>4. Incrementar la cantidad de información y datos sobre gestión del SERNAC que se publican para el libre conocimiento y uso por parte de la ciudadanía.</p> <p>Actividad 8: Publicar nuevos conjuntos de datos abiertos de interés ciudadano.</p> <p>Se implementará un nuevo proceso de transparencia proactiva que consistirá en analizar periódicamente las Solicituds de Acceso a la Información Pública (SAIP) para identificar los temas de mayor interés ciudadano. En base a este análisis, se publicarán proactivamente nuevos conjuntos de datos abiertos cada año, en formatos accesibles y reutilizables. El objetivo es reducir la</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>necesidad de que las personas soliciten información, disponibilizando de oficio los datos que la ciudadanía más demanda. Adicionalmente, se evaluará la satisfacción usuaria para mejorar la calidad del servicio de solicitud de acceso a la información pública.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2026 al 30/06/2027</p> <p>Ámbito prioritario: Establecer un mecanismo de mejora continua a partir de las opiniones de la ciudadanía</p> <p>5. Aumentar la participación de las personas usuarias en los procesos de mejora continua de los productos y servicios del SERNAC.</p> <p>Actividad 9: Implementar mejoras a los servicios a partir de la opinión de la ciudadanía.</p> <p>Se implementará un sistema de mejora continua que utilizará activamente la retroalimentación ciudadana, vinculando las opiniones y sugerencias recibidas a través del trámite de evaluación al SERNAC, para generar optimizaciones concretas en los servicios.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2028 al 31/12/2028</p> <p>Actividad 10: Implementar instancias de co-creación con el COSOC.</p> <p>Se implementará un programa de trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), basado en la ejecución de instancias de co-creación, donde los consejeros participarán activamente en el diseño o mejora de servicios y productos para la ciudadanía.</p> <p>Se quiso dejar una actividad lo suficientemente amplia para poder trabajar las temáticas de mayor interés y que puedan generar un impacto real en la ciudadanía. Indica que se ha visto que el trabajo este año ha sido muy fructífero con todos los consejeros y se quiere aprovechar eso.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/07/2027 al 31/12/2028 Esto no quita que no seguiremos trabajando el próximo año.</p> <p>El último ámbito prioritario.</p> <p>Ámbito prioritario: Mejorar la cobertura de nuestra población usuaria</p> <p>6. Ampliar el acceso y cobertura de los productos y servicios info-educativos del SERNAC para las personas usuarias, conforme a sus</p>
--



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	<p>necesidades y expectativas.</p> <p>Actividad 11: Desarrollar y publicar material info-educativo para alinear las expectativas de las personas usuarias con las competencias y facultades reales del Servicio, asegurando que los contenidos respondan a sus necesidades y sean distribuidos eficazmente, potenciando su alcance y cobertura mediante alianzas institucionales con diversos actores.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2027 al 31/12/2027</p> <p>Actividad 12: Desarrollar y publicar material info-educativo para difundir la oferta pública del SERNAC disponible a la ciudadanía, asegurando que los contenidos respondan a sus necesidades y sean distribuidos eficazmente, potenciando su alcance y cobertura mediante alianzas institucionales con diversos actores.</p> <p>Plazo de ejecución: 01/01/2028 al 31/12/2028</p> <p>El Plan incluye 5 Indicadores asociados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicador asociado a reclamos (SONI): Porcentaje de reclamos respondidos en el año t Meta: 98,74% 2. Indicador asociado a SAIP: Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles. Meta: 79,94% 3. Indicador de desempeño: Porcentaje de reclamos ingresados por las personas contra las empresas a través del SERNAC, en que las empresas ofrecen una solución que resuelve el problema en el año t (Sin Meta) 4. Indicadores de satisfacción usuaria: <ol style="list-style-type: none"> 1) Porcentaje de personas usuarias que indican estar satisfechas (con notas 6 y 7) con la última experiencia en el año t (Sin meta) 2) Índice de Satisfacción Neta (ISN) con la última experiencia en el año t (Sin meta) <p>Ambos son sin meta, ya que es muy difícil asegurar comportamientos entonces no corresponde asociar meta. El plan busca mejorar la satisfacción usuaria, por ello es necesario que esté el servicio monitoreando esa información.</p>
13	<p>Alejandro Arriagada, Fantástico indica, lo que ustedes han hecho es increíble, aquí hay un trabajo que yo quiero felicitar. Conozco todo lo que ustedes han hecho.</p> <p>Indica 3 observaciones críticas, a la mejora institucional sistémica que esto produce; también respecto a la interacción con el mundo privado.</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025"</p> <p style="text-align: center;">Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p style="text-align: center;">Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>La primera es la página web, es un problema en general del estado. La jerarquización de la información , la manera en que se estructura, sobre excede todas las lógicas neurobiológicas posibles. Para poder entrar a cualquier página web del ministerio, están separadas las subsecretarías. Hay botones que empiezan a dispersar la información, es fundamental la jerarquización y el ajuste de las páginas. Es un problema que se ha venido arrastrando desde hace 10 años, no sólo en Sernac sino que en el Estado en general y eso hay que atacar rápido.</p> <p>Respecto, en cada iniciativa que se quiere implementar para mejora continua tiene que estar asociada a presupuesto. Sabemos que los dineros son escasos, son pocos y lo digo por experiencia. Hay experiencia del Estado que te dicen cómo funcionan y qué puede implementarse en ese sentido.</p> <p>En el sistema más allá de reintentar, es que tu reclamo sea escuchado. Es ayudar al consumidor a construir un buen reclamo. No sacamos nada con reintentar con los mismos argumentos, cuando el primer reclamo no contiene todos los antecedentes necesarios, para poder con antecedentes más o menos razonables poder cuadrar los círculos.</p> <p>Pueden aproximarse en dos maneras, puedes ayudar con adecuados usos de Inteligencia artificial y aquí el desafío presupuestario, ayudar a construir una solución. Porque hoy cuando se escribe en un chatbot de inteligencia artificial, ni siquiera tienen que escribir sintaxis adecuada; el chat es capaz de ordenar las ideas perfectamente. Esto ayuda a instalar un relato, esto mismo aplica a Mi demanda fácil. Es una excelente iniciativa, porque la gente frustrada porque no obtienen solución, quiere demandar al Juzgado De policía Local, yo lo veo cómo un Web service. Donde la persona pueda entrar, esto requiere una modificación orgánica, donde pueda entrar al JPL y tú ayudas a construir un expediente digital para llegar al tribunal. La demanda tiene que tener una jerarquía, estructura, un petitorio claro y adicionalmente que sea comprensible por parte del funcionario del JPL.</p> <p>Lo segundo es ayudar a construir la aprobanza, ayudar a la persona que te facilite elementos probatorios que puedes cargar en el sistema y ahí construyes Mi demanda Facil exitosa en el tiempo. Todos estos elementos de atención al cliente van a estar desafíados por experiencias de inteligencia artificial.</p> <p>Pueden haber experiencias interesantes que ayuden al cliente, al consumidor a entender la viabilidad de sus ideas, de cara a los reclamos y expectativas que</p>
--



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	<p>tienen del mundo, a veces los consumidores creen cosas que no son, porque no tienen la capacidad de saber y los soportes de estas herramientas ayudan a ello.</p>
14	<p>Francisca Cortés; Agrega que parte de las soluciones y actividades que se ponen en valor. La metodología y formas de llegar es también una construcción colaborativa. Sernac va a articular este trabajo, el cómo construir un buen reclamo, cuando hay incumplimiento o No acoge, podemos lograr una reconsideración por parte de las empresas; es un llamado a construir con gremios empresas y sociedad civil. Son distintas aristas, como tu dices, no sólo depende de la empresa el No Acoge, sino del reclamo, las pruebas o los medios de verificación, son parte de la metodología que vamos a utilizar para cumplir con las actividades.</p> <p>Sobre Mi demanda Fácil, estamos coordinando ese proyecto, este año en conjunto con el área jurídica de nuestra institución; la idea es digitalizar un trámite que actualmente es manual, es un formulario web (word) de 14 páginas, donde la persona tiene que escribir. Esto permite que a través del reclamo realizado en Sernac o las empresas y con un modelo detrás que va autocompletando, el escrito tenga mayor robustez. Aún no existe una interconexión de los JPL, estamos trabajando con el Juzgado policía local de lo Barnechea que tiene digitalizada ciertas demandas o denuncias de consumo en JPL, estaremos entregando información sobre este nuevo servicio.</p>
15	<p>Victor Hugo Romo, indica que para los que llevamos años en el Cosoc, hemos sido testigos de cómo este plan de mejoramiento ha crecido año a año, hemos visto sus etapas; se va materializando donde el plan en algún momento fue una idea. Manifiesta felicitaciones al equipo por el trabajo realizado; son varios años los que quedan por delante y espera que los próximos equipos o el mismo que tenga continuidad, pueda darle punto final donde 2028 veríamos una mejora real en el servicio de Sernac, que ese 54% de satisfacción suba a un 80-90.</p> <p>En relación al fondo, quisiera relevar la existencia del reclamo, es decir una muestra de insatisfacción. En el mundo del arte se reconoce cómo la divina insatisfacción, ya que permite mejorar el trabajo artístico que estás realizando (en el mundo del arte). El reclamo comercial, el reclamo hacia la empresa que provee un servicio o producto, es el momento en que el consumidor puede decir yo existo, necesito esta solución. Gracias a la instancia del consumidor</p>



 	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 29
ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor			

	<p>pueda reclamar podemos mejorar los servicios y también la sociedad. Es fundamental que estas nuevas herramientas, insistir volver sobre la demanda, aunque tengan bajo porcentaje de resultado creo eran 8%, es super importante. Estas 5 nuevas causas que pasaron de No acoge a Acoge, son una instancia donde un consumidor fue beneficiado y también una familia. Es importante que esa herramienta siga desarrollándose y no le tengamos miedo a esa baja respuesta. Agradecer el espacio y podemos seguir desarrollando.</p>
16	<p>Sebastian Castillo, Agradeció la instancia, ha sido una instancia colaborativa, me parece un avance significativo cómo lo han comentado, el fortalecimiento de la calidad de la experiencia usuaria. Me gustaría poner un punto sobre la mesa, respecto al trabajo previo; es importante dada las atribuciones del Consejo consultivo poder trabajar el ranking de reclamos; en esta mesa hay representantes de las asociaciones de consumidores y también representantes del mundo privado, que tiene llegada directa para poder canalizar ciertos requerimientos de los consumidores, es una etapa ex post cuando el reclamo ya se realizó. Hay un trabajo preventivo que podemos fortalecer, a través de las facultades que tiene hoy en día el Consejo Consultivo de cara al plan de trabajo 2026. Podemos Rankear , desglosar el tipo de reclamo o en qué categoría, que sector; y poder hacer la bajada al interior de nuestras empresas y fortalecer ese trabajo previo y podemos evitar un gran número que no termine en reclamo en Sernac o en otras instancias, este trabajo podemos desplegar 2026 y agenda 2027 - 2028.</p>
17	<p>Francisca Cortés, Algo que se está articulando para empezar el 2026, es compartir con Cosoc anticipadamente las planificaciones, para estipular los hitos de información, las dudas metodológicas que haya detrás y poder conversarlas. El área de estudios de la institución está integrando en planificación 2026.</p>
18	<p>Zareli Fonseca, Comenta que es súper interesante el plan, son 3 años y no es fácil pensar cada 3 años, eso significa que hicieron un buen diagnóstico. Creo súper importante aprender a hacer reclamos y usar la plataforma, porque uno ve el descontento y la frustración produce ingobernabilidad, se deja de creer en la institucional, se deja de creer en el consumidor o el ciudadano. Zareli manifiesta que trabaja en un sector que tiene mayor desesperanza que esperanza; esto genera otras cosas más como consumo, ver que la cosas más rápidas mejor, tener un celular nunca lo voy a tener mejor lo robo. Es decir se</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

<p>trabaja en un sector de desesperanza y no se nace con desesperanza, la sociedad produce la desesperanza, y estas cosas cuando empiezan a canalizarse de forma adecuada, cuando sabes cuales son tus derechos, cómo se reclama, también va bajando el nivel de frustración.</p> <p>Indica cuando Sernac fue a la actividad en Villa O'Higgins, fue muy interesante, nosotros les agradecemos, nunca se había ido hacemos, se que pudo ser más efectivo, con mayor tecnología. Nosotros allá estamos haciendo talleres con tema digital, porque la brecha digital es súper alta, allá no llega internet, no hay factibilidad técnica. Hay sectores de la región metropolitana, muy cerca del centro de Santiago que no tienen factibilidad de internet y la gente queda fuera. Esto es lo que hace que haya una brecha. Hay muchas plataformas que pueden ser interesantes aunque la mejoren, la gente no puede acceder porque no tienen factibilidad. Estás cosas cómo ir al terreno, las instituciones al estar en esos lugares con capacitaciones, brecha digital, que se democratice la posibilidad de tener un sistema digital es muy importante. La modernización del Estado debería ir para allá. Hacer cosas más fáciles, menos papel, trámites más on line, pero si tenemos brecha digital alta, va a seguir habiendo sectores excluidos y con mucho descontento, desesperanza y frustración, eso genera no creer en la institucionalidad. Fue muy interesante y les agradezco que hayan ido fue una buena instancia pero hay que avanzar mucho. Segundo seguir apoyando, esta mesa es bien diversa y eso lo hace mucho más rico, tener planes mucho más amplios.</p>	<p>19 Paulina Espinoza, Agradece la invitación que realizaron a la institución en esa oportunidad, comenta que Directora Nacional también al inicio destacó la participación del servicio en esa instancia, son uno de los espacio donde también podemos converger en generar alianzas de trabajo conjunto, agradecimientos por ello.</p> <p>Daremos el pase a Felipe Villaseca, que nos presenta la Herramienta "Tu empresa nos Alerta".</p>
<p>20 Felipe Villaseca, comenta que siguiendo la línea de ir generando herramientas y soluciones para administrar el descontento, es un buen marco para pensar este tipo de soluciones.</p> <p>Felipe se presenta como coordinador de transformación digital de la institución, tengo a mi cargo la implementación de la Ley en la institución y</p>	



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

<p>como jefe subrogante del departamento de diseño de servicio, proyectos e innovación. En el departamento se trabaja en el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria y el de transformación digital institucional. Son dos sistemas que están apalancados por dos metas institucionales.</p> <p>Tenemos a la vista ir construyendo estos nuevos servicios de cara a la ciudadanía y otros usuarios, como empresas, sociedad civil organizada.</p> <p>En función de eso identificamos una oportunidad con este proyecto, estamos en etapa de Pilotaje, pasamos por toda la parte de construcción del sistema. Trabajamos alineados con las metodologías del laboratorio de gobierno, hacemos parte del usuario en las distintas etapas de la construcción de estas soluciones, para salir con una solución robusta y que haya sido reiterada en distintas ocasiones.</p> <p>El objetivo del proyecto es: Disponer a las empresas un canal (trámite/formulario) que les permita alertar oportuna, fácil y correctamente conductas de otras empresas que son contrarias a la LPC, promoviendo mercados más sanos y la protección del consumidor de manera colaborativa y activa de parte de sus actores. (Origen caso La Polar).</p> <p>A quién se dirige: A todas las empresas y Mipymes, sin importar el sector en el que operen.</p> <p>Es un formulario web, cargado en la plataforma Simple, mediante el cual las empresas, de forma reservada, puedan informar oportunamente al SERNAC conductas de terceros (otras empresas) que puedan estar eventualmente vulnerando los derechos de las personas consumidores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad engañososa. • Distribución de productos falsificados o que no cumplen con las normas de seguridad. • Mal uso de datos personales. • Otras conductas contrarias a la Ley del Consumidor, a evaluar en su mérito <p>¿Para qué NO sirve este trámite?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para informar suplantaciones. - Informar una Alerta de Recall por seguridad de productos - Realizar una autodenuncias de las empresas



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una denuncia como trabajador contra su empresa - Informar como persona consumidora que se desea denunciar la conductas de una empresa
21	<p>Alejandro Arriagada, Pregunta si está considerada una situación que es de alta vulneración de los derechos de consumo. La venta de productos en canales informales, la colocación del crédito informal. Es una exposición a los consumidores a salirse de un sistema, o solo está considerado para denuncia de empresa a empresa. Porque empresa a empresa es formal, pero donde no está protegido al consumidor es cuando recibe productos, bienes y servicios que no tienen trazabilidad en seguridad y comercio informal que el 70% de la colocación de crédito está ahí y le cortan los dedos a la gente hoy día.</p>
22	<p>Felipe Villaseca, Respecto a la concurrencia del LPC (Ley de protección a los consumidores) es que no existe una relación de consumo formal, no está formalizada la empresa.</p>
23	<p>Alejandro Arriagada, que analítica se puede hacer con ese tipo de cosas. Si se tiene geolocalización en tu localización, la gente dice en qué lado pasa tal cosa, con el tiempo eso se traduce a un patrón repetitivo que puedes identificar conductas que transgreden la ley del consumidor. Con ello coordinar con los organismos competentes para hacer las denuncias respectivas, para exponer redes que afectan los derechos de los consumidores fuertemente. El valor de la información no es sólo para generar procesos de fiscalización, sino para conocer mejor, las lógicas de comportamientos del mercado que tú fiscalizas.</p>
24	<p>Francisca Cortés, parte importante de esa información la recibimos de manera permanente a través de los Reclamos, Alertas y Reclamos llegan de proveedores informales. Son los proveedores que no están registrados en el portal del consumidor y sobre ello nosotros generamos en la medida que exista alguna data, generamos las acciones de denuncia al ministerio público, enviamos información a CMF u otros organismos sectoriales, según data o registros que tengamos, hay información bien compleja de acreditar.</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

<p>25</p>	<p>Alejandro Arriagada, No se busca el caso específico, son patrones de conductas a partir de la inteligencia de datos que puedes hacer, para el combate más que el comercio informal, es la protección de las personas frente al consumo que puede afectar la seguridad del consumo, la trazabilidad, la garantía de los derechos del consumidor en particular.</p>
<p>26</p>	<p>Felipe Villaseca, Todo lo que sea y que venga a mejorar el proyecto de seguro lo vamos a ir incorporando. Hay ciertas disquisiciones jurídicas que pueden devenir en formalización de criterios y la subdirección jurídica junto a su equipo de interpretación y análisis jurídico es quien nos da los lineamientos, con ellos hemos trabajado este proyecto.</p> <p>Esta iniciativa fue vista, tuvimos una reunión donde fue vista por más de 40 empresas, pudieron probar esta plataforma, nos hicieron comentarios, la testearon e incorporamos mejoras. Esto decantó en el cambio de nombre del producto que hoy se llama Tu empresa nos alerta. Tendrán disponible el enlace para que hagan pruebas, y cuando lo lancemos enviaremos el enlace en producción para que puedan hacer el uso del trámite.</p> <p>Desarrollo del trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenta una ficha - Autentificación por clave única - Se requiere Rut de empresa se corrobora que existe empresa - Identificación de la empresa - Individualización de la persona que informa alerta - Identificación de la eventual infracción - Aspectos formales de la denuncia <p>Con ello se completa el formulario, se genera un expediente digital que llega a la subdirección jurídica, se hace un análisis, en función de ello se declara admisibilidad de la solicitud y posterior decanta en minuta jurídica, que finaliza con una derivación en la interna, que puede dar origen a múltiples productos(fiscalizaciones, investigación de casos colectivos, construcción de productos educativos etc.) La alerta es un insumo para gatillar otros procesos, puede salir a distintos departamentos de nuestra institución.</p> <p>Estamos practicando el piloto, significa que tomamos la herramienta y la ponemos en producción y la disponemos a la ciudadanía, observaremos cómo</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

	<p>se comporta, qué observaciones realizan. Tenemos la intención de presentarla a ustedes, la vamos a compartir para que nos puedan entregar sus comentarios y con ello iniciar el ciclo de mejora continua.</p>
27	<p>Victor Hugo Romo; pregunta si existe un filtro que permita diferenciar una denuncia incorrecta, o malintencionada?</p>
28	<p>Felipe Villaseca; El análisis jurídico de admisibilidad es el que lo hace. El formulario tiene una serie de restricciones que no permite iniciar el trámite si no lo completas adecuadamente, entre ellos está el documento que acredita que la persona representa a la empresa. Hay revisión por parte de equipo experto que está en jurídica. Quedará en ese proceso de análisis y son varios los ojos que ven esta denuncia antes que se realice una acción concreta. Tomamos estos resguardos por estas acciones que podrían ocurrir en el proceso. Es importante que la Alerta sea seria, por ello la revisión previa es importante, esto aseguraría todas aquellas que son serias y bien fundadas.</p>
29	<p>Alejandro Arriagada, Indica que no debemos perder de vista, desde la perspectiva de los consumidores, que no pueden haber distintos tipos de consumidores. Unos que tengan la protección de la ley del consumidor, de las normas de la CMF -hablo desde mis industrias- y otros consumidores cómo no están en ese orden, no tengan la protección del derecho del consumidor ni la protección del Estado frente a actos de consumo.</p>
30	<p>Felipe Villaseca; indica que hay una serie de definiciones internas que podemos tomar para ello.</p>
31	<p>Francisca Cortés, manifiesta que hay una línea de trabajo que también tenemos que ir explorando. El comercio informal lo estamos viendo todos los días, y tenemos que ir viendo de manera articulada; no es un trabajo que depende sólo del Sernac, sino que como distintas entidades públicas generamos una línea de trabajo en ese sentido.</p>



  SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 5.0 Estado: Vigente Página 1 de 29
ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor	

32	<p>Alejandro Arriagada; indica que cada vez que tiene la oportunidad de juntarme con distintos actores; siempre transmito que no podemos pensar el Chile de hace 15 años cómo el Chile de hoy. Estamos estando viviendo un mundo distinto y las soluciones y el rol de las instituciones del Estado tienen que ir configurando en pos de los desafíos.</p>
33	<p>Carolina Directora; Indica que es un interesante desafío, hablo cómo subdirectora de fiscalización. Cómo uno mueve el borde o pasa el límite y de alguna forma va ganando un espacio, en el marco de la ley y quizás un poco más allá. La articulación interinstitucional es fundamental porque está ligada a la seguridad. Está claro que el comercio informal es una pandemia.</p>
34	<p>Alejandro Arriagada; indica que el crédito informal son redes de crimen organizado hoy día. Antiguamente eran los prestamistas de calle ahumada, después elgota a gota, ahora el tema de las aplicaciones.</p>
35	<p>Carolina Directora indica que para nosotros es un tema cómo nos organizamos o reinventamos, porque nos damos cuenta que existe. Cómo llegamos desde la facultades que tiene el Sernac para poder ser efectivos con eso.</p>
36	<p>Victor Hugo Romo; señala que hay que hacer una distinción en el comercio informal, entre lo que señalan ustedes; a lo que realiza la señora Loreto cuando saca su vajilla que necesita vender para comprar la comida de ese día en la feria de su población, que también es un comercio informal. También es un comercio informal el comerciante detallista que no da boleta y que asume una compra sin ningún certificado de la transacción.</p>
37	<p>Alejandro Arriagada; manifiesta que a lo que se refiere ello, es a la compra de bienes usados y eso no está en el derecho del consumidor; eso no es un problema. El problema son las redes, se ha detectado las redes de paqueteros en las ferias libres, donde no es la Señora Juanita, sino que, son empresas que hay detrás que utilizan estos canales para vender productos, bienes y servicios sin cumplir normativa y estándares de seguridad. El crédito informal que hoy en día está siendo uno de los pilares del crimen organizado.</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p>
<p>ACTA N° "05" - "2025"</p> <p>Consejo Consultivo de la Sociedad Civil</p> <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	

38	<p>Victor Hugo Romo; manifiesta que el alto porcentaje del comercio detallista que está haciendo la venta sin transacción formalizada, está a la vista se ha denunciado. Incluso hay iniciativas de volver a la boleta obligatoria y se ha negado esa posibilidad.</p>
39	<p>Alejandro Arriagada; responde que hay distintas dimensiones que se puede abordar desde perspectiva tributaria, seguridad. Hay que tener una mirada desde la perspectiva de los consumidores, todos somos consumidores.</p>
40	<p>Victor Hugo Romo; manifiesta que lo importante es hacer la distinción, separar bien lo que estamos hablando.</p>
41	<p>Alejandro Arriagada; indica que es importante distinguir lo que es el comercio subsistencia, versus comercio banda organizada.</p>
42	<p>Guillermo Guzmán; Comenta a Alejandro que para su tranquilidad, el tema de las aplicaciones y los préstamos está fuera de la formalidad; nosotros como Servicio hemos hecho análisis y estamos atentos a eso; hemos realizado denuncias al Ministerio Público. Hemos tenido reuniones con Google, Apple también para dar de baja estás aplicaciones e informar a la ciudadanía que no corresponde. La tasa máxima convencional es un chiste para ellos muchas veces. No es un tema que hemos dejado de lado en este último tiempo.</p> <p>Volviendo al proyecto que presentó Felipe, ojalá las Asociaciones Gremiales puedan participar a través de sus asociados; lo que buscamos es darle dinamismo a aquellos que se portan mal y que ustedes saben que se portan mal, desde un punto de vista que podamos accionar. Lo que buscamos con este análisis de la información que ustedes nos entregan es una especie de whistleblower pero un poco más tenue y a la vez resguardando la información que ustedes nos entreguen, de tal forma que no existan riesgos de problemas entre los competidores. Tomar una denuncia con la seriedad que corresponde y accionar de la misma forma. Si ustedes tienen algún dato de una empresa formal que esté evidenciando un incumpliendo a la normativa de protección de derechos de los consumidores, podemos accionar y tomar las medidas necesarias.</p>



 	Versión: 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 29
ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor			

43	<p>Paulina Espinoza; solicita una breve evaluación del trabajo y de este espacio en 2025, y también lo que proyectamos de este espacio para el 2026. Se abre la palabra para que pueda comentar.</p>
44	<p>Victor Hugo Romo; manifiesta que hubo un gran trabajo en el segundo semestre, creció este Cosoc. Recuerdo sesiones donde estaba el Director y habíamos 5 o 6 personas, hoy es una mesa amplia y larga con distintas sensibilidades, creo que podemos hacer buen trabajo el año que viene si persistimos en esta idea de escucharnos y estar atentos a las opiniones de los otros. Se ha ampliado en todo sentido y reconocer distintas miradas es importante. Para mi ha sido muy enriquecedor escuchar a las empresas, proveedores y eh entendido también, por ello me preocupaba saber de esta última herramienta, cuando una demanda es injusta o malintencionada que filtro se tiene para proteger esta empresa.</p> <p>Creo que debemos incorporar más Asociaciones de Consumidores, el próximo año debiera ser una meta, está muy bien representada la empresa y proveedores, creemos que deberíamos tener un par de ADC más.</p>
45	<p>Paulina Espinoza; Indica que es uno de los desafíos que tenemos por delante, este año fue de reconfiguración del espacio. Aún estamos al debe de la incorporación de organizaciones de la sociedad civil que es un actor importante en este espacio.</p>
46	<p>Alejandro Arriagada; indica que en esta misma línea, en otras oportunidades conversamos la posibilidad de conocer la experiencia de algún Director Regional, cuáles son los problemas de Sernac del norte versus el sur. También invitar a una ADC de regiones y conocer dónde están sus miradas.</p>
47	<p>Paulina Espinoza; Manifiesta que también es pendiente que se tiene, de incorporar la escucha y presentación de problemáticas de distintas zonas de nuestro País, lo vamos a considerar como propuesta para el plan del 2026.</p>
48	<p>Jose Contreras; Da las gracias por la invitación, ha sido un crecimiento enorme, me voy con una buena percepción de los empresarios; todos los integrantes de esta mesa. Lo que nos falta a nosotros cómo chilenos es</p>



 	<p>Versión: 5.0</p> <p>Estado: Vigente</p> <p>Página 1 de 29</p> <p style="text-align: center;">ACTA N° "05" - "2025" Consejo Consultivo de la Sociedad Civil Servicio Nacional del Consumidor</p>
---	---

	educarnos como consumidores. Esta mirada de los empresarios me tiene contento. Uno pensaba "no que las empresas y las empresas" yo veo que las empresas están dispuestos a mejorar, lo que pasa es que nosotros somos abusadores a veces, tenemos que tener un equilibrio y la necesidad que Sernac tiene de fortalecerse y en eso hemos ayudado estos 5 meses han sido productivos. Felicitó al equipo, porque están haciendo un súper trabajo, no es fácil proyectarse y espero que esta proyección tenga un buen fin, con los cambios que vienen desde el punto de vista político, no se sabe si serán los mismos apoyos para los próximos 4 años al sernac.
49	Paulina Espinoza; Cierra y agradece la participación y compromiso, que gracias al trabajo de cada uno de los participantes, que han aportado a configurar y definir este espacio, donde les invitamos a seguir robusteciendo.

Acuerdos/compromisos	
1	Compartir Presentación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
2	Compartir Informe de Implementación 2025 y Plan 2026-2028 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
3	Una vez disponible se compartirá enlace en ambiente de prueba de la herramienta "Tú empresa nos alerta"

Documentación anexa al acta	
1	Informe de Implementación Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2025
2	Plan Trienal de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026-2028

