
 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
		ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR "Valparaíso"		



Reunión N°:	Presidida por* (Presidente/a del Consejo):	
1	N/A	
Ordinaria/extraordinaria:	Facilitada por:	
Ordinaria	Patricio Unanue Nadales	
Modalidad (indicar si es presencial/virtual):	virtual	
Lugar (de ser presencial):	N/A	
Fecha	Hora	
23-04-2026	Inicio:	Término:
	15:30	16:30
Documentado por:	Bárbara Haschke Baeza	

**En caso de no estar presente el Presidente/a, preside el/la Vice Presidente/a, y de no estar ninguno de los dos, se debe poner N/A*

Temas a tratar*	
1	Reunión informativa que tiene la finalidad de contextualizar los objetivos, alcances y convocatoria al COSOC 2026.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Luis Omar Gatilla Lillo	Dirigente Junta de Vecinos Barrio Puerto, Valparaíso
2	Leonardo Torres Vergara	Representante Círculo de Amigo del Teatro Condell, Valparaíso
3	Patricio Unanue Nadales	Director Regional SERNAC Valparaíso
4	Karen Santos Mendes	Profesional de Apoyo DR SERNAC
5	Bárbara Haschke Baeza	Profesional de Apoyo DR SERNAC

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 4
		ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR "Valparaíso"		

**incorporar cuantas filas sean necesarias*



Justifican inasistencia		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1		
2		

**incorporar cuantas filas sean necesarias*



Ausentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1		
2		

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	La reunión se convocó con el fin de realizar un encuentro informativo sobre el Consejo Consultivo Regional (COSOC), que es una obligación de los organismos públicos para vincularse con la ciudadanía. El objetivo principal de este consejo es recibir retroalimentación de la ciudadanía sobre cómo se percibe el servicio, la forma en que el SERNAC ejerce su función y cómo se podría mejorar.
2	La Dirección Regional de Valparaíso está intentando reconformar el Consejo de la Sociedad Civil debido a inconvenientes recientes, con el fin de darle nuevas energías y recibir la retroalimentación necesaria de la ciudadanía. El SERNAC, como institución fiscalizadora, enfoca sus funciones en informar, educar y proteger a los consumidores.
3	La función educativa del SERNAC se aborda a través de talleres, conversatorios y grupos focales, principalmente para reforzar los derechos de los consumidores, ya que una ciudadanía informada está en mejores condiciones para ejercerlos. La protección se realiza mediante fiscalizaciones, representación en acciones colectivas y la gestión de reclamos de usuarios ante proveedores.
4	El SERNAC tiene atribuciones para fiscalizar empresas, iniciar procedimientos colectivos y gestionar reclamos. Todo servicio público debe tener un consejo

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 4
		ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR "Valparaíso"		

	de la sociedad civil para recibir la visión ciudadana sobre el funcionamiento del servicio, teniendo su paralelo regional en el SERNAC.
5	Es fundamental valorar la escucha de las personas y las organizaciones, proporcionando un espacio donde las opiniones, inquietudes y necesidades se puedan expresar legítimamente y con apertura. Para eliminar barreras de traslado en una región extensa, se definió que el consejo se realizaría mediante una modalidad híbrida, lo que facilita la participación de todos.
6	La implementación de este mecanismo fortalece el vínculo entre la ciudadanía organizada y la administración pública, ya que la sociedad civil es fundamental para conocer los requerimientos ciudadanos respecto al servicio. Este proceso también dota de legitimidad pública el diseño y la evaluación estatal, y eleva los estándares de transparencia y rendición de cuentas al aclarar el porqué de ciertas decisiones.
7	Los participantes fueron invitados a dialogar sobre los desafíos, aprendizajes, productos y experiencias que han tenido con el servicio, con un enfoque principal en las oportunidades de mejora. La hoja de ruta del consejo pasará por abordar las oportunidades de mejora, que es el motor y fin último de esta actividad.
8	Luis Gatica Lillo expresó la opinión de que la propaganda del SERNAC no es lo suficientemente fuerte o conocida en la comunidad, lo que resulta en que la presencia del servicio sea percibida como inactiva o ineficaz ante problemas como el control de precios o la existencia de un mismo producto con diferentes marcas y precios. Se sugirió generar una "minuta" explicativa para entregar a las juntas de vecinos sobre el rol que cumplen y una enseñanza más práctica para que las personas puedan ejercer sus derechos rápidamente.
9	Se reconoció que la participación social enfrenta una crisis, y las reuniones de organizaciones como las juntas de vecinos suelen ser después de las 6 de la tarde, lo que dificulta la asistencia de funcionarios del SERNAC. Leonardo Torres indicó que la página web del SERNAC contiene mucha información útil, como el calculador de presupuesto familiar y el comparador de créditos de consumo, pero su existencia no se da a conocer masivamente.
10	Leonardo Torres sugirió generar contenido didáctico, como spots de YouTube o videos cortos, para explicar cómo se resuelven los casos de consumo, lo cual generaría una imagen de que el SERNAC está cumpliendo con su trabajo. Mostrar casos de éxito a través de material audiovisual se percibe como la forma más plástica y fácil de replicar en diversas instancias y para distintos públicos.
11	La reunión concluyó con una invitación a la próxima oportunidad para conformar formalmente el COSOC, establecer su organización y comenzar a funcionar, pensando en respuestas locales a inquietudes locales. Se agradeció

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	 TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 4
		ACTA N° "1" - "2026" Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR "Valparaíso"		

	la participación de los asistentes y su interés, y se solicitó que inviten a otros miembros de organizaciones análogas a participar, ya que el SERNAC busca dirigirse especialmente a las organizaciones de personas ciudadanas consumidoras.
--	---

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Acuerdos/compromisos	
1	Mejorar Comunicación: Trabajar horarios, metodologías distintas para convocar más personas. Mejorar estrategias comunicacionales para lograr mayor participación.
2	Asistir Reunión: Asistir reunión asociación vecinos. Conversar acciones concretas con directiva sobre información.
3	Evaluar Normativa: Realizar levantamiento sobre visibilidad, tamaño fechas vencimiento. Sugerir cambio normativo al legislador según necesidad ciudadana.
4	Enviar Resumen: Enviar resumen de actividad. Informar pasos siguientes para sesiones propias COSOC.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Documentación anexa al acta	
1	
2	
3	

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

***No incluir lista de asistencia*