

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.653

Jueves 14 de Septiembre de 2023

Página 1 de 9

Normas Generales

CVE 2376206

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Servicio Nacional del Consumidor

APRUEBA NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ÁMBITO DE COMPETENCIAS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y DEJA SIN EFECTO NORMA QUE INDICA

(Resolución)

Núm. 432 exenta.- Santiago, 30 de junio de 2023.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285, Sobre acceso a la información pública; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, N° 7, de 18 de agosto de 2022; la resolución exenta N° 1.875/2015, del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio; el Título VI del decreto con fuerza de ley N° 3, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y el decreto N° 91, de 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Considerando:

1.- Que, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, introdujo un nuevo Título a la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, relativo a la participación ciudadana en la gestión pública.

2.- Que, el artículo 70 de la ley N° 20.500, dispone que cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia, las que deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de los medios electrónicos u otros.

3.- Que, por resolución exenta N° 1.875/2015, este Servicio aprobó la norma de aplicación general de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, la cual se mantiene vigente a la fecha.

4.- Que, mediante Instructivo Presidencial N° 7, indicado en Vistos, se ha impartido la instrucción, entre otras instituciones y organismos a este Servicio Público, de revisar y actualizar la norma de participación ciudadana señalada en el considerando anterior, con el propósito de adecuar los mecanismos de participación de las personas y organizaciones contempladas.

5.- Que, se ha considerado necesario encaminar esfuerzos para la sistematización de la norma que por este acto se dicta.

6.- Las facultades que la ley confiere al Director Nacional.

Resuelvo:

1. Apruébase la norma de participación ciudadana en el ámbito de competencia del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto se transcribe a continuación:

CVE 2376206

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Título I Disposiciones generales

Artículo 1°.- La presente Norma de Aplicación General de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor, 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.

Artículo 2°.- La incorporación de la participación ciudadana en la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, se realiza en el marco de los objetivos estratégicos de:

1) Asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y eficaces, y la aplicación de procedimientos voluntarios colectivos y/o judiciales que permitan compensar a las personas afectadas, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas.

2) Disminuir las asimetrías de información, mediante la elaboración y difusión de estudios, investigaciones y la aplicación de ciencias del comportamiento para promover relaciones de consumo equilibradas entre personas consumidoras y empresas, logrando mercados más transparentes.

3) Promover el consumo responsable y sostenible, a través del desarrollo de acciones educativas que permitan aumentar el conocimiento de las personas consumidoras, con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento e incorporar prácticas de consumo sostenible.

4) Impulsar una estrategia de relacionamiento y articulación institucional, para fortalecer la coordinación y cooperación del Servicio con organismos públicos que se vinculan con la protección de los derechos de las personas consumidoras.

5) Fortalecer la gestión interna, mediante la implementación de estrategias de desarrollo de personas, el monitoreo de los procesos institucionales y la promoción de la innovación orientados a la entrega de productos y/o servicios, para procurar el perfeccionamiento de los mismos en beneficio de las personas consumidoras.

6) Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.

Título II De los Mecanismos o Espacios de Participación Ciudadana

Artículo 3°.- Los mecanismos o espacios de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad, conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos o espacios de participación ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor los siguientes:

- 1) Acceso a información relevante.
- 2) Cuenta Pública Participativa Anual.
- 3) Consultas Ciudadanas.
- 4) Consejo Consultivo de la Sociedad Civil.
- 5) Consejos Consultivos Regionales.
- 6) Encuentros de Diálogos Participativos.
- 7) Conversatorios de consumo.

Del acceso a información relevante

Artículo 4°.- El Servicio Nacional del Consumidor pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ella sea oportuna, completa, accesible, clara y comprensible; usando los canales disponibles y aquellos que se generen y dispongan, conforme a los requerimientos y necesidades ciudadanas. Entre ellos, los que se distinguen a continuación:

1. Los canales y modalidades establecidas en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
2. Página web del Servicio Nacional del Consumidor.
3. Redes sociales del Servicio Nacional del Consumidor.
4. Direcciones Regionales.

Artículo 5°.- La ciudadanía podrá acceder a los espacios de atención a la ciudadanía, de forma presencial en cualquiera de las Direcciones Regionales del Sernac en cada una de las capitales regionales; en las oficinas comunales disponibles a lo largo del país; de forma telefónica llamando al número 800 700 100 y de forma virtual en la página web del Servicio: www.sernac.cl.

De la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública

Artículo 6°.- Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información del Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Se puede acceder a información pública ya sea a través de la página www.sernac.cl (Transparencia Activa), específicamente a través del banner denominado "Gobierno Transparente" en el siguiente link: <http://www.sernac.cl/transparencia/>, o a través de una solicitud de acceso a la información, a través del mismo sitio web, completando el formulario disponible para estos efectos, o a través de alguna de las Direcciones Regionales del Sernac.

El Servicio Nacional del Consumidor velará por el cumplimiento eficiente y oportuno de los plazos que señala la ley N° 20.285, tanto respecto al proceso de acceso a la información disponible en el banner de Transparencia Activa, como al proceso de acceso a la información, mediante la formulación de solicitudes destinadas a tal efecto.

De la Cuenta Pública participativa anual

Artículo 7°.- El Director/a Nacional del Servicio realizará anualmente un proceso de Cuenta Pública de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, que considere la participación directa de la ciudadanía.

Cada Director/a Regional del Servicio podrá realizar, con la misma periodicidad, un proceso de Cuenta Pública en su respectiva Región.

Artículo 8°.- El objeto de la Cuenta Pública es constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por el Servicio, propiciando el diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

El proceso de Cuenta Pública podrá realizarse bajo dos modalidades: Presencial y No Presencial.

Artículo 9°.- 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. Para ello se buscará brindar las condiciones que faciliten su participación.

a) Modalidad de Participación Presencial.

Modalidad que considerará, al menos, las siguientes etapas:

- Convocatoria a la comunidad en general, asegurando su inclusión y accesibilidad, así como la presencia de representantes de organizaciones de la sociedad civil organizada y ciudadanía no organizada y, de manera especial, de las Asociaciones de Consumidores (ADC) como actores clave en el ámbito de la competencia de Sernac.
- Realización del evento Cuenta Pública en el que la Dirección Nacional o Regional, según corresponda, expondrá de manera clara y pedagógica los hitos de la gestión institucional, considerando cuando corresponda, que la información que se entregue sea de manera

desagregada. La promoción del diálogo se realizará mediante la utilización de metodologías desarrolladas por el Departamento de Participación Ciudadana y promoviendo la participación de mujeres, disidencias sexo genéricas y públicos vulnerables, considerando como uno de los temas a presentar, las acciones realizadas en materia de género.

- Sistematización de las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo.
- Publicación de un reporte de la Cuenta Pública en el sitio web institucional, donde se recojan las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas y representantes de las organizaciones de la sociedad civil y las respuestas de la autoridad en el proceso de cuenta pública, por escrito y en un plazo no superior a 30 días hábiles.

b) No presencial.

Modalidad que se hará efectiva a través del sitio web www.sernac.cl u otro canal remoto destinado al efecto y que permita dar a conocer la Cuenta Pública y efectuar las consultas y comentarios que a la ciudadanía les interese plantear, lo que se podrá realizar mediante un formulario de consultas y comentarios disponible en el sitio web institucional.

En esta modalidad, se publicará la respuesta de la autoridad a las inquietudes e interrogantes planteadas por las personas.

La difusión de la cuenta pública se realizará por los medios digitales que la institución disponga y defina para esta instancia.

De las consultas ciudadanas

Artículo 10.- El Servicio Nacional del Consumidor, dentro de su competencia, de oficio o a petición de parte, deberá establecer mecanismos de consulta ciudadana, implementando para dicho efecto espacios y canales de consulta para invitar a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las áreas de su competencia.

Artículo 11.- La consulta a la ciudadanía podrá ser realizada utilizando cualquiera de las modalidades que a continuación se individualizan, o aquellas otras que para cada caso se determine:

1. Consulta virtual: Instancia a través de la cual la autoridad expone un tema específico con el objeto de recoger opinión de la ciudadanía mediante preguntas cerradas y/o abiertas. Puede ejecutarse a través de un formulario y/o formato web.

Las Consultas Virtuales contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. Un espacio para poder opinar, proponer y preguntar sobre el tema en discusión.

En las consultas virtuales podrán participar todos/as los/as ciudadanos/as, ya sea en forma individual o como representantes de organizaciones, previa inscripción en el sitio web www.sernac.cl. El sistema tratará los datos personales de los ciudadanos conforme a lo dispuesto en la ley N° 19.628, o el cuerpo legal que la modifique o reemplace, y las opiniones vertidas serán de carácter anónimo.

Las Consultas Virtuales deberán mantenerse abiertas a la ciudadanía, durante un plazo de al menos de 15 días hábiles desde la publicación de la propuesta en consulta.

El Sernac sistematizará los resultados y dará respuesta dentro de los 30 días siguientes a la conclusión del proceso de consulta, el Sernac publicará la respuesta sistematizada en el mismo sitio de la consulta.

Estos plazos serán informados en el sitio web del Sernac conjuntamente con la propuesta sometida a consulta ciudadana.

2. Consulta presencial: Instancia de encuentro y diálogo entre la ciudadanía y la autoridad o quien la represente, a través del cual ésta expone un tema para que le sean manifestados comentarios y observaciones de manera directa y presencial, con la finalidad de mejorar la formulación e implementación de las políticas, planes, programas, iniciativas y proyectos.

La consulta presencial podrá tener formato de reunión de trabajo con partes interesadas, focus group, entrevistas.

Las Consultas Presenciales, al igual que las Virtuales, contendrán, al menos, la siguiente información:

- i. Un resumen del tema de interés ciudadano.
- ii. Las razones por las cuales el tema es sometido a consideración de la ciudadanía.
- iii. 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.

El Sernac sistematizará los resultados y dará respuesta dentro de los 30 días siguientes a la conclusión del proceso de consulta. Asimismo, el Sernac publicará la respuesta sistematizada en el sitio institucional.

Del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil

Artículo 12.- El Sernac contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, con el objeto de emitir su opinión en las materias que se refieran a las políticas implementadas por el Servicio, de acuerdo con las definiciones establecidas en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y su impacto en los ámbitos de interés para los/as consumidores/as.

Artículo 13.- El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del Sernac tiene como propósito principal promover la expresión ciudadana en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 14.- El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil del Sernac estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con su competencia en materia de consumo, de acuerdo a las normas que lo rigen.

El Consejo Consultivo considerará, al menos, los siguientes aspectos:

- Deberá contar con un Reglamento General, que estipule la conformación, organización, funciones, mecanismos de elección, duración y la forma de elegir su presidencia, entre otros aspectos.

- Los Consejos Consultivos deberán estar integrados 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 el sentido de dar cabida a grupos que han estado fuera de los espacios de toma de decisiones y que tengan funciones en ámbitos de consumo.

El Consejo estará integrado por representantes permanentes de la Sociedad Civil, representantes de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas de acuerdo con la ley N° 19.496 y que se encuentren con su directorio vigente y representantes de las Asociaciones Gremiales que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del Sernac.

Las personas que integren el Consejo serán designadas por las propias entidades, a partir de la convocatoria de la Dirección Nacional del Sernac, que se realizará a través de cualquier medio escrito y/o electrónico. La aceptación a participar podrá manifestarse de cualquier forma.

Participarán también en las sesiones del Consejo, por derecho propio el/la Directora/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, o quien/es lo represente/n en cada ocasión. Asimismo, podrán asistir a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz, acompañando al/la Director/a Nacional del Sernac, aquellos/as funcionarios/as que la máxima autoridad del Servicio estime pertinentes, según la temática de cada sesión y aquellos/as representantes sociales, gremiales, académicos/as o expertos/as, cuando se trate de materias específicas, de interés para el Consejo. Corresponderá al/la Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor o al Directivo/a del Servicio que designe en su representación ante el Consejo Consultivo, asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario/a Ejecutivo/a del Consejo.

El Consejo Consultivo elegirá entre sus integrantes a quien lo presida anualmente. En ningún caso el Sernac podrá ejercer la presidencia del Consejo.

De la elección del/la Presidente/a del Consejo se dejará constancia en el acta de la primera sesión de cada período anual. La decisión se tomará por consenso y, en ausencia de éste, mediante el voto favorable de la mayoría de los/as consejeros/as presentes.

Los/as consejeros/as durarán dos años en sus funciones. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o a la Dirección Nacional del Sernac, los/as consejeros/as podrán ser designados por un nuevo período.

Asimismo, ante impedimentos de cualquier naturaleza de participación en el consejo de algún/a consejero/a, las instituciones responsables, deberán en un plazo de 30 días, designar a otra persona representante, de no hacerlo la organización quedará fuera del consejo consultivo.

Artículo 15.- El Consejo Consultivo de la Sociedad Civil tendrá las siguientes funciones:

1. Aportar conocimientos y emitir opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo, en lo relativo a la protección de los derechos de las personas consumidoras, por parte del Sernac.

2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Nacional de Protección de los derechos de las personas consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.

3. Analizar temas de alto impacto en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores/as, y proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.

4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección a las personas consumidoras, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.

5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter nacional y regional, entre proveedores y personas consumidoras, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 16.- Las labores de los/as consejeros/as del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil serán ad honorem.

Artículo 17.- El Consejo celebrará sesiones ordinarias al menos cinco (5) veces al año, conforme al calendario que lo apruebe, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias cuando lo requiera el Director/a Nacional del Sernac o la mitad más uno de los consejeros en ejercicio. Las sesiones del Consejo serán públicas, excepcionalmente y de forma fundada podrá sesionar en privado. Se dará debida publicidad publicando el acta de cada sesión en la página web institucional del Servicio. El Consejo podrá sesionar de manera presencial, en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, o bien de manera telemática o híbrida dependiendo de las necesidades y previa coordinación con los/las Consejeros/as.

El/a Secretario/a Ejecutivo/a convocará a las sesiones ordinarias con 10 días hábiles de anticipación y, a las extraordinarias, con 2 días hábiles.

Artículo 18.- El Consejo sesionará en la ciudad de Santiago.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales o a través del sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, www.sernac.cl.

De los Consejos Consultivos Regionales

Artículo 19.- De manera de preservar la diversidad y la descentralización de la participación ciudadana, es que se ha definido que las Direcciones Regionales del Sernac podrán contar con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas implementadas por cada Dirección Regional.

Artículo 20.- El Consejo Consultivo Regional tiene como propósito principal promover la participación ciudadana territorial en el desarrollo de la política pública en materia de consumo.

Artículo 21.- El Consejo Consultivo Regional estará formado de manera diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con las materias de su competencia y favoreciendo la inclusión de grupos tradicionalmente excluidos. La conformación, por tanto, debe ser paritaria, es decir, propender a que no más del 60% de los integrantes sean del mismo género.

El Consejo podrá estar conformado por los/as consejeros/as permanentes que cada Consejo estime convenientes, asegurando las representaciones que se indican:

- a) Representantes de Asociaciones de Consumidores, legalmente constituidas de acuerdo con la ley N° 19.496.
- b) Representantes de Asociaciones Gremiales de actividades del ámbito de competencia del Sernac.
- c) Representantes regionales de las Organizaciones Sociales Comunitarias, funcionales o territoriales, establecidas en la ley N° 19.418 y sus modificaciones, que estén relacionadas con materias que conciernen al ámbito de competencia del Sernac.
- d) Un/a representante del/la director/a o profesional investigador de centros de estudios o entidades independientes de estudio de la realidad nacional.

No obstante, cada Consejo podrá reservarse el derecho de convocar a aquellos actores que sean relevantes para el Sistema Nacional/Regional de Protección al Consumidor, asegurando diversidad, representatividad y pluralidad.

Corresponderá al Director/a Regional asistir a sus sesiones y ejercer de manera permanente las funciones de Secretario Ejecutivo del Consejo, o quien o ella designen para este efecto.

Los/as representantes del Consejo indicados en las letras a), b) y c), serán nombrados por las propias entidades referidas. Los restantes consejeros/as, lo serán por invitación de cada Consejo (nacional o regional), cuidando la debida representatividad y pluralidad de los/as representantes invitados.

El Consejo Consultivo Regional elegirá entre sus integrantes a quien lo presida bianualmente.

El Consejo renovará totalmente a sus integrantes elegidos o invitados, cada dos años. Con todo, por resolución de sus representados, debidamente comunicada al Consejo o del Servicio Nacional del Consumidor, los consejeros podrán ejercer durante un nuevo período, por una sola vez.

Artículo 22.- El Consejo Consultivo Regional tendrá las funciones siguientes:

1. Aportar conocimientos y opinión para la mejor implementación de las políticas públicas de consumo en lo relativo a la protección de los derechos de consumidores y consumidoras, por parte de las Direcciones Regionales de Sernac.

2. Presentar y discutir propuestas de mejoramiento del Sistema Regional de Protección de los derechos de las personas consumidoras y de otras áreas de la gestión pública en estas materias.

3. Analizar temas de alto impacto regional en materias de consumo y de defensa de los intereses de consumidores y consumidoras y, cuando proceda, proponer iniciativas para enfrentarlos en el marco legal vigente.

4. Proponer iniciativas para impulsar la Participación Ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección a las personas consumidoras, especialmente en lo referente al desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como organizaciones sociales de interés público.

5. Proponer iniciativas para generar instancias de diálogo sectoriales, de carácter regional, entre proveedores y personas consumidoras, con el objeto de crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente.

Artículo 23.- Las labores de los/as consejeros/as del Consejo Consultivo Regional serán ad honorem.

Artículo 24.- El Consejo tendrá, al menos, 5 sesiones ordinarias anuales, conforme al calendario que apruebe, así como las extraordinarias que estimare adecuadas.

El/a Secretario/a Ejecutivo/a convocará a las sesiones ordinarias con 10 días hábiles de anticipación y, a las extraordinarias, con 2 días hábiles.

Artículo 25.- El Consejo sesionará en las capitales regionales de cada Dirección Regional.

De cada sesión se elaborará un acta que incluirá las materias abordadas, así como las propuestas y acuerdos adoptados por el Consejo. El acta será enviada por correo electrónico a los/las consejeros/as, con plazo máximo de 5 días hábiles para su revisión, luego de ello el acta se entenderá por aprobada.

Las materias y acuerdos adoptados en ellas se difundirán a través de canales institucionales.

De los Diálogos Participativos

Artículo 26.- Los diálogos participativos consisten en un espacio de diálogo e interlocución entre la autoridad máxima de Sernac, o quien la represente, actores de la Sociedad Civil y otros actores e instituciones afines y pertinentes.

Dichos encuentros podrán ser, preferentemente, en forma presencial, pero también de forma virtual a través de alguna de las plataformas digitales participativas, sobre una propuesta relativa a materias de interés público relacionadas con el consumo o sobre una política pública determinada previamente por la autoridad mediante una Minuta de posición.

El objetivo de los encuentros es escuchar activamente a la ciudadanía, recoger la mayor cantidad información, observaciones, propuestas, críticas constructivas y sugerencias, relativas a la temática propuesta y con ellas realizar una síntesis de los planteamientos y observaciones recogidas durante el proceso de diálogo, por lo cual la autoridad respectiva deberá elaborar una respuesta, señalando en ella cuáles opiniones y apreciaciones fueron recogidas, especificando los motivos de su incorporación o rechazo.

Los diálogos participativos serán convocados de manera abierta o dirigida de acuerdo al tema central del diálogo. 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, con excepción de que la materia a tratar requiera otra cosa, por ejemplo, la participación exclusiva de mujeres u hombres.

De los Conversatorios de Consumo

Artículo 27.- Los conversatorios de consumo son un mecanismo presencial/virtual de diálogo social en materias de consumo, para el intercambio de ideas entre expertos y representantes de actores relevantes en materias específicas. Se realizan mediante técnicas simples que tienen por objeto el intercambio de opiniones, ideas, visiones y/o argumentos sobre una materia en particular.

Los Conversatorios de Consumo 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, con excepción de que la materia a tratar requiera otra cosa, por ejemplo, la participación exclusiva de mujeres u hombres.

Título III

Otros mecanismos de participación

Artículo 28.- Junto con los mecanismos establecidos como obligatorios por el Servicio Nacional del Consumidor, se podrán implementar los siguientes espacios de ser considerados necesarios y pertinentes:

- a) Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas
- b) Plataformas Digitales Participativas
- c) Presupuestos Participativos.

De los Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas

Artículo 29.- Son espacios de encuentro entre autoridades, personas y organizaciones de la Sociedad Civil sobre alguna temática definida previamente por la autoridad. Estas instancias se configuran como un espacio de interlocución con la ciudadanía, en la que las autoridades pueden comprometerse acciones a ejecutar y plazos a cumplir relativos al tema discutido. Estos mecanismos deben tener claramente definidos su alcance y objetivo, pueden realizarse de forma presencial y remota.

Plataformas Digitales Participativas

Artículo 30.- Plataformas para facilitar la participación de las personas y organizaciones, el uso de herramientas de tecnología información y comunicación promoviendo espacios digitales de participación.

Presupuestos Participativos

Artículo 31.- Es un mecanismo de participación ciudadana que permitirá recoger inquietudes y realizar consultas sobre iniciativas en estudio o para priorización de acciones futuras, lo que se llevará a cabo a través de consejos de carácter consultivos conformados acorde lo establece el artículo 74 de la ley N° 18.575.

Artículo 32.- Corresponderá al Departamento de Participación Ciudadana del Servicio Nacional del Consumidor coordinar institucionalmente la generación del proceso respectivo y la construcción de un plan de trabajo anual de espacios de participación ciudadana que contemplen los mecanismos ya mencionados.

Las Direcciones Regionales pueden ejecutar instancias de participación ciudadana que tengan aplicabilidad regional, considerando el soporte metodológico del Departamento de Participación Ciudadana.

Artículo 33.- Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, el Sernac podrá definir otros mecanismos de participación ciudadana, en función del proceso de implementación de la Ley N° 20.500, sobre Acciones de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; del desarrollo de su Política de Participación Ciudadana y de los requerimientos del proceso de mejoras en la provisión de sus productos de informar, educar y proteger a los consumidores/as.

2°.- Déjase sin efecto la resolución exenta N° 1.875, de 31 de diciembre del año 2015, a partir de esta fecha.

3°.- Anótese por Oficina de Partes de este Servicio, al margen de la resolución exenta N° 1.875/2015, del Servicio Nacional del Consumidor, el número y fecha del presente acto administrativo.

4°.- Publíquese el presente acto administrativo en el Diario Oficial.

5°.- Publíquese en el banner de Gobierno Transparente del sitio web del Servicio Nacional del Consumidor y en el repositorio documental vigente, copia digital del presente acto administrativo.

6°.- Actualícese el sitio web institucional con la información relativa a modalidades formales de participación reguladas en esta resolución.

Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.- Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional, Servicio Nacional del Consumidor.