Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) Nº:	**Presidida por (Presidente del Consejo):**		
Ordinaria N° 3	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	**Fecha:**	04/06/2025	
Presencial	**Hora**		
	Inicio:	**Término:**	
	11:00	13:00	
Documentado por:	Francisca Campillay		

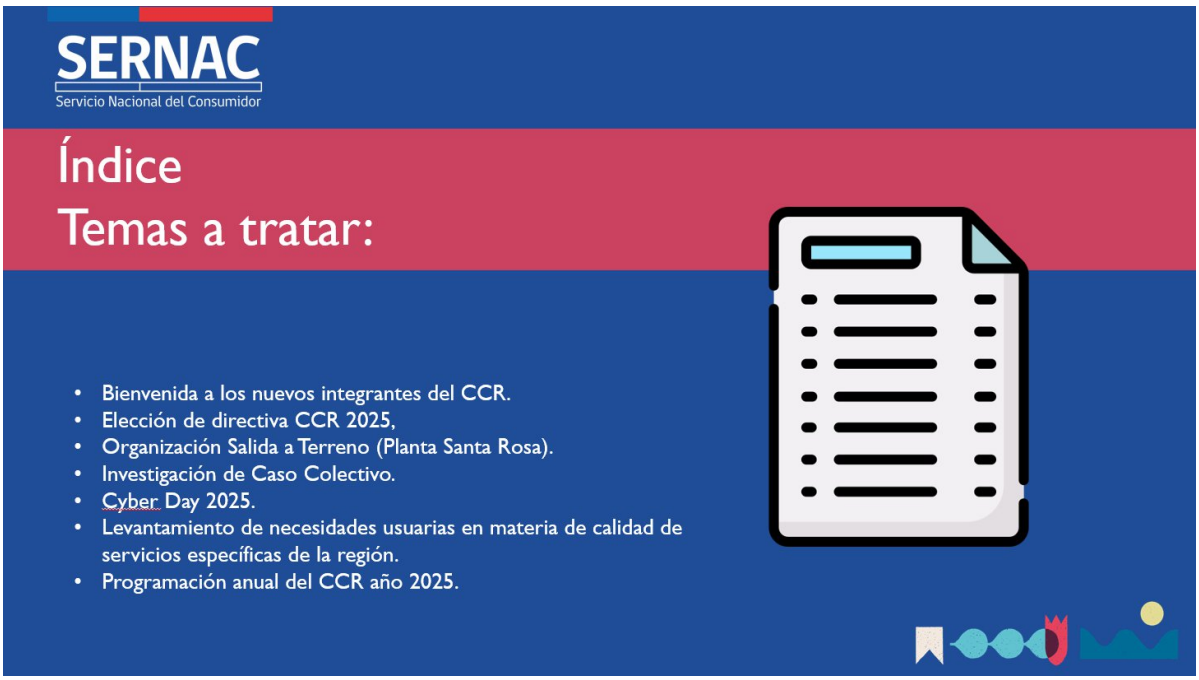
Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo y palabras del Director a los miembros del Consejo.
2	Elección de Presidente/a y Vicepresidente/a
3	Organización de salida a terreno, para visitar la planta de agua Santa Rosa, ubicada en Alto Hospicio.
4	Puntos importantes sobre el Cyberday
5	Investigación de Casos Colectivos.
6	Levantamiento de necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicas de la región.
7	Programación Próximos Consejos Consultivos Regionales.

N°	Nombre	Organización
1	Livio Lanino	Presidente Cámara de Comercio detallista
2	Jesús Mesías	AGRUVERI
3	Rosa Ortiz	Presidenta CAM Ave Fénix

4	Delia Carrasco	Consejera Regional de SENAMA
5	Alicia Naranjo	J.V. Jorge Inostroza
6	Irma Román	Presidenta gremio de Mujeres contra viento y marea
7	Eduardo Andrades	SISS
8	Herve Saavedra	SEC
9	Patricia schlick	J.V. Ramón Pérez O.
10	Percy Avendaño	CGE
11	Rosa González	J. V. Alto Hospicio
12	Floridor Retamal	Sindicato N° 7 Chanavayita

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Paulina Ávila (SUPERIR)
2	María Soledad Pantoja (SISS)
3	Raúl Madrid (Presidente Junta de Vecinos Caleta San Marco)

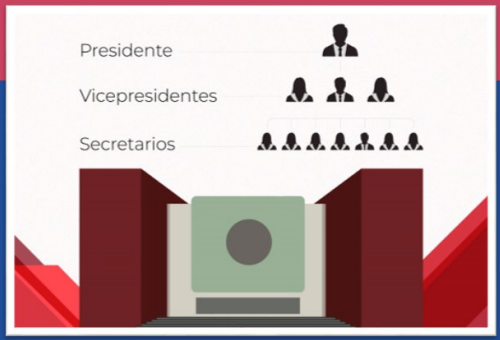
Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Guido Sierra (Presidente junta de vecinos Caleta Rio Seco)
2	Glenda González (ZOFRI)
3	Rene Vega (Seremi de Salud)

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	
2	

3

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Elección de Directiva



- Elección de Presidente/a
- Elección de Vicepresidente y reemplazo

- Para elegir directiva se necesitan personas comprometidas con el servicio y que asistan a las sesión faltantes, de lo contrario solicitar a su reemplazante. Por otra parte bajar información relevante con la ciudadanía.

4

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Salida a Terreno (Planta Santa Rosa)

- **Fecha:** 12 de junio año 2025.
- **Horario:** 9:00 – 12:30
- **Punto de encuentro:** Campo de deportes, Elías Laferte N° 2215, Iquique.
- **Importante:** Uso de Protector solar.

5

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Salida a Terreno (Planta Santa Rosa)

VESTIMENTA:

- Camiseta Manga Larga
- Pantalón
- Zapatos cerrados
- Evitar uso de gorros (en la planta debemos usar cascos)

6

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cyber Day

- Fecha de Cyber Day: 01 de junio hasta el 04 de junio.
- En este CyberDay, el SERNAC está poniendo especial atención respecto de aquellos aspectos relacionados con la información que se le entrega a las personas consumidoras, especialmente el precio.
- Es importante mencionar que la mayor parte de reclamos en este tipo de eventos digitales, se produce cerca de dos semanas después de haberterminado.

7

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Levantamiento de necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicas de la región, para la construcción del plan de calidad del SERNAC 2026 – 2028.

- **¿Cómo ha sido su experiencia al acudir a SERNAC?**

- Los miembros del consejo, valoran el trato respetuoso y el hecho de tener un espacio donde ser escuchados, sin embargo también se menciono que los días (18 hábiles), es un tiempo muy extenso para esperar una respuesta por parte de los proveedores.

- **¿Conocen todos los canales de atención que tiene SERNAC para la ciudadanía?**

- La mayoría conoce el sitio web de SERNAC, pero no todos saben que también pueden acudir a las municipalidades en convenio o llamar por teléfono.

- **¿Qué ideas tienen para mejorar la relación entre consumidores y empresas?**

- Los asistentes sugieren que las empresas tengan protocolos claros de atención al cliente, con tiempos definidos para resolver reclamos.

8

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Programación 2025.

- Sesiones de Consejo Consultivo Regional 3/5

Sesiones	Fecha	Realizado
1° Sesión de Consejo Consultivo Regional	06 de marzo del año 2025	OK
2° Sesión de Consejo Consultivo Regional	10 de abril del año 2025	OK
3° Sesión de Consejo Consultivo Regional	04 de junio del año 2025	OK
4° Sesión de Consejo Consultivo Regional	07 de agosto del año 2025	Pendiente
5° Sesión de Consejo Consultivo Regional	09 de octubre del año 2025	Pendiente

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Como presidenta se eligió a la Sra. Rosa González.
2	Como Vicepresidente se eligió a don Jesús Mesías.
4	Se acordó que el día jueves 12 de junio se realizará una visita a la planta de agua junto a la SISS y los integrantes del CCR 2025
5	Se incorporaron 2 nuevas integrantes al Consejo.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Fotografías de Registro.

Fotografía de Registro 1.

Fotografía de Registro 2.