

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

Reunión Nº: 2	Facilitada por:		
Ordinaria	Alejandra Miranda M., Secretaria Ejecutiva		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	23-07-2025	
Virtual	Hora		
	Inicio:		Término:
	15:15		16:30
Documentado por:	Alejandra Miranda M.		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Definición de qué actividades se pueden realizar
2	Desafíos y rol del Cosoc
3	Aportes individuales de las organizaciones

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Viviana Kramm, jefa de Clínica Jurídica	Universidad San Sebastián	F
2	Lucía Hontavilla, Sub Directora Económica y de Gestión	DUOC	F
3	Kattia Quiñones	Corporación Ciudad Accesible	F
4	Giovanni Nuñez Saldivia	Agrupación de turismo de la península de Huequi, Chaiten	M
5	Diela Alarcón	Asociación de Consumidores, Chiloé Activo	F



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	Omar Escobar	Asociación de Consumidores Chiloéactivo	M
6	María Soledad Barria	Asociación de Consumidores CIDER	F
7	Felipe Aravena Barrientos, Escuela de Derecho	ULAGOS	M
9	Alejandra Miranda M., Secretaria Ejecutiva COSOC	SERNAC LOS LAGOS	F

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Unión Comunal de Adultos Mayores de Puerto Montt- Fabiola Oyarzun
2	Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Osorno - Eliana Catrilef

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	No aplica

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	La reunión tuvo como objetivo principal definir qué actividades se pueden organizar como COSOC y sobre qué temas
2	Viviana Kramm propuso que la Universidad San Sebastián podría formular proyectos colaborativos con el COSOC, enfocados en los objetivos de la organización para beneficiar tanto a estudiantes como a la comunidad. Estas iniciativas buscan identificar las necesidades de consumo y definir el alcance de los proyectos, ya sea para grupos específicos como adultos mayores o para la comunidad en general. Kattia Quiñones señaló que se podría enviar correos con preguntas para ayudar a las universidades a identificar sus recursos, como auditorios y espacios para charlas o talleres, y la posibilidad de involucrar a estudiantes en la difusión de información sobre los derechos del consumidor
3	María Soledad Barria Rauque expresó que, a pesar de años de esfuerzos en talleres comunitarios, la información sobre los derechos del consumidor no llega a todos, y la educación financiera es deficiente en las escuelas. La falta de interés y la resistencia de las personas a la educación son obstáculos, lo que lleva a un alto nivel de endeudamiento en la población. Ella enfatizó la necesidad de una voluntad "casi obligatoria" a nivel del Ministerio de Educación para implementar una educación más profunda sobre los derechos del consumidor, ya que la educación cívica actual es insuficiente



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

4	Diela Alarcón contrastó la experiencia en Chiloé con la de María Soledad, señalando que en su provincia han tenido una buena recepción en los colegios para realizar talleres sobre consumo responsable. Diela destacó la voluntad de las autoridades locales y la existencia de proyectos exitosos, como obras de teatro, para llegar a los jóvenes, reconociendo que las motivaciones de estos son distintas. Ellos han trabajado por 10 años en un programa de radio, "Derechos Consumados", lo que ha generado una buena conexión con la comunidad. Para ello, se destacó la importancia de llevar el conocimiento académico a los consumidores y escuchar sus problemas y se enfatizó en la preocupación del SERNAC por el contacto territorial y el acercamiento a los consumidores, de modo que el rol del Consejo Consultivo es ordenar y canalizar las preocupaciones, proponiendo conversatorios y acciones conjuntas.
	Diela Alarcón y Omar Escobar manifestaron su preocupación por el aumento de fraudes a nivel de entidades financieras, que afectan principalmente a adultos mayores. Omar Escobar explicó que la ley 20.009, relacionada con fraudes de tarjetas electrónicas, es relevante, y que los bancos se escudan en la publicación de derechos y deberes en sus sitios web, lo que es ineficaz para los adultos mayores, a menudo "analfabetos digitales". Omar también mencionó el proyecto "Derecho Chiloé con Conecta", que busca llevar talleres sobre esta ley y derechos del consumidor a juntas de vecinos rurales, donde la gente no tiene acceso a la tecnología.
	Kattia Quiñones sugirió que toda la información debe ser comprensible para un niño de 9 años, práctica y didáctica para asegurar que las personas aprendan algo significativo y cambien sus hábitos. Se enfatizó la importancia de educar sobre los deberes del consumidor, como verificar certificaciones de productos, además de los derechos. Diela Alarcón, sin embargo, se mostró crítica con las certificaciones, afirmando que no siempre son sinónimo de calidad y que, en algunos casos, solo encarecen los productos sin aportar beneficios reales.
	Alejandra Miranda, de SERNAC, propuso que las universidades realicen encuestas en línea entre sus alumnos para evaluar si conocen el SERNAC, sus funciones y las asociaciones de consumidores. También sugirió una encuesta similar para los proveedores, especialmente en áreas aisladas como la península de Hueiqui en Chaitén, donde la información sobre sus derechos como pymes es limitada. El objetivo es establecer una línea base de conocimiento para luego desarrollar un plan de trabajo del COSOC y crear plataformas de difusión, como un Instagram propio, que sean independientes de la opinión de SERNAC.
	Kattia Quiñones destacó la importancia de la accesibilidad universal, señalando que muchos lugares no cumplen las normativas aunque afirmen ser accesibles, lo que afecta la autonomía y seguridad de las personas. Mencionó la necesidad de especialistas para fiscalizar la accesibilidad y la falta de información sobre servicios como intérpretes de lengua de señas. También enfatizó la importancia de que la información llegue a todos, especialmente sobre temas como el transporte, y propuso involucrar a estudiantes universitarios en talleres para la comunidad.
	Lucía Hontavilla confirmó que su institución está dispuesta a colaborar en la implementación de encuestas estandarizadas para recolectar información sobre las

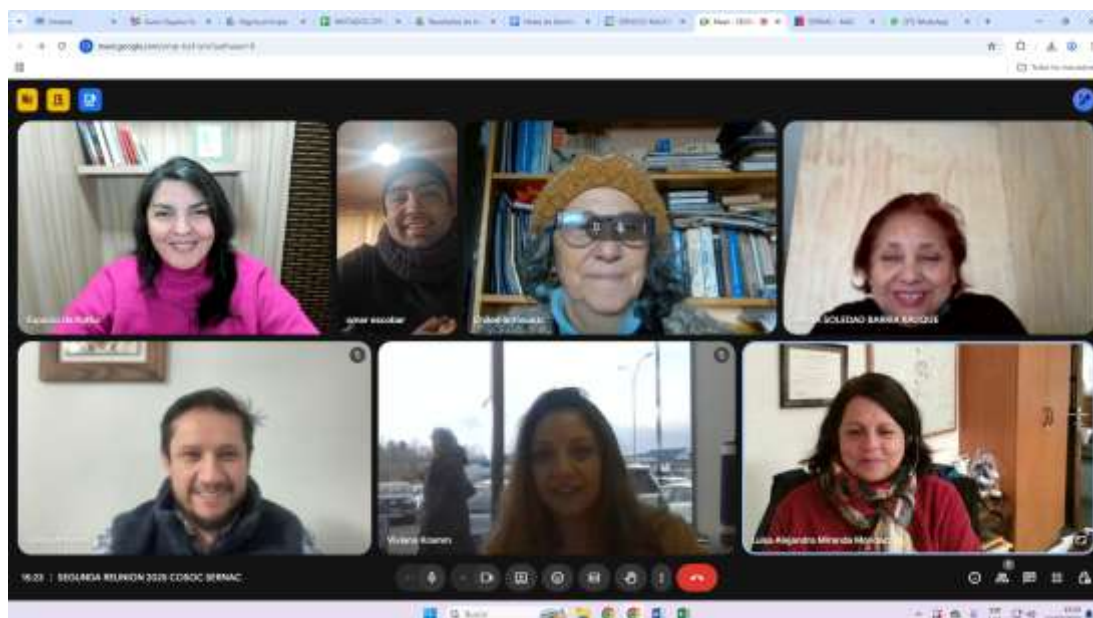


	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	necesidades de la comunidad antes de impartir educación. También reiteró la apertura de Duoc para realizar talleres conjuntos y facilitar auditorios, con un programa de puertas abiertas que podría incluir temas de SERNAC
	Díela Alarcón sugirió que las universidades incluyan información clave, como el derecho a retracto, en los folletos de difusión de carreras para que los jóvenes tengan acceso a ella desde el principio.
	Alejandra Miranda Mondaca enfatizó que el COSOC debe ser una herramienta poderosa para supervisar el accionar de SERNAC y promover los derechos y deberes de los consumidores.
	Alejandra Miranda compartió estadísticas regionales sobre fraudes, indicando que, además de los adultos mayores, los jóvenes menores de 30 años son un grupo vulnerable debido a la falta de conocimiento en el manejo de billeteras digitales. Díela Alarcón añadió que Banco Estado es la entidad con mayor número de fraudes y que la ley permite a los bancos demandar a los usuarios estafados, lo que a menudo los deja desprotegido

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Alejandra Miranda debe coordinar con Kattia Quiñones para estandarizar formato de encuestas y asegurarse de que sean rápidas y no permitan la búsqueda de respuestas en línea
3	Agendar la próxima reunión para el 27 de agosto a las 15:15 hrs

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Fotos segunda sesión



ACTA N° 2 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Los Lagos

