

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 4 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

Reunión (Ordinaria) Nº:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
4	Sr. Rolando Cortés Oróstica		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	25-08-2025	
Presencial	Hora		
	Inicio:		Término:
	15.30 Hrs.		16.30 Hrs.
Documentado por:	Carolina Ramírez Bueno		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Revisión de mecanismos de Participación Ciudadana pendientes por ejecutar.
2	Levantamiento de necesidades en materia de calidad de servicio, entre otros temas.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Tamara Alarcón Vallejos	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC)	
2	Milton Miranda Rojas	Asociación Regional de Sordos de Concepción	
3	Margarita Montecinos Flores	Intérprete de Lengua de Señas	
4	Mario Pavéz Maturana	Unión Comunal de Adultos Mayores de Concepción	
5	Rolando Cortés Oróstica	Fundación Inclusión Es MI Derecho	
6	Angélica Solar Lizama	SERNAC	

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 4 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

7	Carolina Ramírez Bueno	SERNAC	
---	------------------------	--------	--

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Arturo Espinoza Brower, Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío (ARCAM)
2	Moisés Ríos González, Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Concepción.
3	Juan Señor Ledesma, Federación de Cámaras de comercio, turismo y servicios de la Región del Biobío (FECOMTUR)

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	--

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Se da inicio a la presente reunión. El Presidente del Consejo Consultivo Regional, Sr. Rolando Cortés, saluda y da la bienvenida a los asistentes.
2	La Directora Regional de SERNAC saluda a todos los miembros del Consejo Consultivo.
3	Revisión de mecanismos de Participación Ciudadana pendientes: a) Calculadora de Gestión menstrual para el 08 de octubre de 2025 en la Casa de la Mujer, Municipalidad de Tomé. b) Conversatorio inclusivo sobre buenas prácticas en materia de consumo (Compromisos Diálogo Participativo 2024) - Por definir. c) Diálogo Participativo: Fecha tentativa, mes de noviembre; lugar por confirmar.
4	La Directora Regional ha informado sobre la necesidad de llevar a cabo una actividad para identificar las necesidades de los usuarios en relación con la calidad del servicio. Es importante que los asistentes ajusten sus expectativas, ya que SERNAC no cuenta con presupuesto adicional para mejoras en los procesos. El objetivo principal de esta actividad es recopilar las necesidades específicas de los usuarios en la región en cuanto a la calidad de los servicios, lo cual será fundamental para la elaboración del plan de calidad de servicios de SERNAC para el período 2026-2028. A continuación, se trabajó en duplas con las siguientes preguntas: a) De acuerdo a su experiencia, ¿Dónde están las principales brechas o problemas en la calidad de atención? b) ¿Qué acciones se deberán implementar para garantizar que los canales de atención (web, telefónica) sean accesibles e inclusivos para personas

ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Biobío

con discapacidad, con limitaciones digitales o geográficas?

Grupo 1

Respuesta pregunta N° 1:

- ✓ No hay atención inclusiva para las personas sordas.
 - ✓ La mayoría de los servicios públicos no cuentan con un intérprete en lengua de señas que acompañe a las personas sordas.
- Esta falta de accesibilidad representa una barrera significativa para la comunidad sorda al momento de realizar trámites y acceder a información esencial en igualdad de condiciones.

Respuesta pregunta N° 2:

- ✓ Contar con un intérprete de lengua de señas para las videollamadas realizadas a través de WhatsApp.
- ✓ Que la página web del SERNAC incluya cápsulas explicativas para las personas sordas.
- ✓ Contar con un catálogo de intérpretes como alternativa.
- ✓ Agendar una hora de atención a través de la página web de Sernac y si, al hacerlo, puedo solicitar la disponibilidad de un intérprete.
- ✓ Que se establezca un convenio con el Estado para facilitar la contratación de intérpretes.

Grupo 2

Respuesta pregunta N° 1:

- ✓ En el trato que existe hacia las personas con discapacidad, particularmente aquellas que residen en zonas rurales, ya que enfrentan mayores dificultades para comunicarse. Esto se debe en parte a que las empresas no siempre consideran a estas personas al implementar cambios tecnológicos, lo que puede limitar su acceso a información y servicios esenciales.
- ✓ La falta de empatía y de escucha activa hacia las personas con discapacidad.
- ✓ Falta de compromiso por parte del Estado para abordar las brechas de inclusión que afectan a las personas con discapacidad y la plena participación de las personas con discapacidad auditiva.

Respuesta pregunta N° 2:

- ✓ Integrar un profesional de lenguaje de señas en los servicios públicos y empresas privadas.
- ✓ Implementar un curso de Lenguaje de Señas para los funcionarios, con el fin de capacitarlos en la atención a las personas consumidoras mientras esperan ser atendidas.
- ✓ Organizar talleres educativos.
- ✓ Diseñar una infografía que explique claramente el rol de Sernac y a quién

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 4 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

	contactar en diversas situaciones. ✓ Que el Estado obligue a las empresas a disponer de información en braille y a contar con intérpretes para personas sordas.
5	El Presidente del Consejo Consultivo, agradece la participación y da por terminada la sesión.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Se citará a una próxima reunión del Consejo. Fecha y hora por definir.

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

ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Biobío

Anexo 1:

