

ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
Ordinaria N° 4	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	21/08/2025	
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 Regional a los integrantes del Consejo.
2	Protocolo de convivencia 2025.
3	Negociación desformalizada con ENTEL PCS.
4	Fiscalizaciones a buses interurbanos y fiscalizaciones no programadas.
5	Ingreso de Pasantes de la Universidad Arturo Prat, 2° semestre.
6	Cuenta Pública Participativa 2025.
7	Programación CCR 2025.
8	Espacio de conversación con los integrantes del consejo.

N°	Nombre	Organización
1	René Vega	Seremi de Salud
2	Jesús Mesías	AGRUVERI



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

3	Rosa Ortiz	Presidenta CAM Ave Fénix
4	Delia Carrasco	Consejera Regional de SENAMA
5	Alicia Naranjo	J.V. Jorge Inostroza
6	María Soledad Pantoja	SISS
7	Patricia schlick	J.V. Ramón Pérez O.
8	Rosa González	J. V. Alto Hospicio
9	Ingrid Véliz	ZOFRI

Justifican inasistencia

1	Paulina Ávila (SUPERIR)
2	Irma Román (Presidenta Gremio de Mujeres Contra Viento y Marea)
3	Raúl Madrid (Presidente Junta de Vecinos Caleta San Marco)
4	Percy Avendaño (CGE)
5	Herve Saavedra (SEC)

Ausentes

1	Guido Sierra (Presidente junta de vecinos Caleta Rio Seco)
---	--



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Descripción de los contenidos de la reunión.

1

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**4° SESIÓN
CONSEJO
CONSULTIVO
REGIONAL**

**20
25**

Decorative icons: a blue ribbon, a blue circle, a red crown, and a yellow sun.

2

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Índice
Temas a tratar:

- Protocolo de Convivencia 2025.
- Negociación desformalizada Entel PCS.
- Fiscalización buses interurbanos y fiscalizaciones no programadas
- Ingreso de pasantes segundo semestre.
- Cuenta Pública Participativa.

Decorative icons: a blue ribbon, a blue circle, a red crown, and a yellow sun.



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

3

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

• Protocolo de Convivencia 2025.

De acuerdo con los lineamientos entregados desde nivel central, se establece este protocolo con el fin de asegurar que las sesiones del consejo Consultivo Regional, se desarrollen en un ambiente de respeto, equidad e inclusión, garantizando la participación de todas y todos los integrantes.

- Respetar el uso de la palabra, evitando interrupciones.
- Asegurar que todas y todos tengan la posibilidad de intervenir de manera equitativa.
- Escuchar activamente y con respeto las opiniones de los demás.
- Resolver las diferencias mediante el diálogo, privilegiando el consenso.
- La moderación de la reunión velará por el cumplimiento de estas normas.



4

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Negociación desformalizada Entel PCS.

- **Motivo:** Reclamos recurrentes de los consumidores (Servicio deficiente, Problemas de facturación y cobros indebidos).
- **Objetivo:** Buscar Soluciones rápidas sin llegar a instancias judiciales.
- **Resultados esperados:** Compromiso de mejoras al cliente, revisión de prácticas comerciales cuestionadas y beneficios concretos para los consumidores.



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

5

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

•Fiscalización buses interurbanos y fiscalizaciones no programadas



Durante la jornada de ayer se realizaron fiscalizaciones a buses interurbanos en el terminal, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa en materia de pasajes, garantías y calidad de servicio.

Estas acciones permiten detectar y corregir oportunamente incumplimientos, resguardando los derechos de los consumidores.



6

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

•Ingreso de pasantes segundo semestre.

Ingreso oficial de Pasantes: Martes 26 de agosto y 27 de agosto.

Unap

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT
DEL ESTADO DE CHILE

CONOCIMIENTO Y TERRITORIO



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

7



Cuenta Pública Participativa

La cuenta pública Participativa permitió informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada por el SERNAC durante el periodo, fortaleciendo la transparencia y fomentando el diálogo directo con la comunidad.






8



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.	21 de agosto del año 2025.	OK.
5° Sesión de Consejo Consultivo Regional.	09 de octubre del año 2025.	Pendiente.



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Gestionar reunión con SEREMI DE TRANSPORTE y coordinador de SENAMA para abordar la problemática de consumo de los adultos mayores en transporte interurbano
2	Se comprometen los integrantes del consejo a participar activamente en las actividades relacionadas con SERNAC.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Fotografías de Registro.
---	--------------------------

Fotografía de Registro 1.



ACTA N° 4 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Fotografía de Registro 2.

