

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

Reunión Nº: 3	Facilitada por:		
Ordinaria	Alejandra Miranda M., Secretaria Ejecutiva		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	27-08-2025	
Virtual	Hora		
	Inicio:		Término:
	15:15 hrs		16:21 hrs
Documentado por:	Alejandra Miranda M.		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Acciones a realizar para el desarrollo del plan de trabajo COSOC
2	
3	

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Viviana Kramm, jefa de Clínica Jurídica	Universidad San Sebastián	F
2	Kattia Quiñones	Corporación Ciudad Accesible	F
3	Giovanni Nuñez Saldivia	Agrupación de turismo de la península de Huequi, Chaiten	M
4	Diela Alarcón	Asociación de Consumidores, Chiloé Activo	F
5	Omar Escobar	Asociación de Consumidores Chiloéactivo	M
6	María Soledad Barria	Asociación de Consumidores	F



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

		CIDER	
7	Felipe Aravena Barrientos, Escuela de Derecho	ULAGOS	M
8	Alejandra Miranda M., Secretaria Ejecutiva COSOC	SERNAC LOS LAGOS	F

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Lucía Hontavilla, Sub Directora Económica y de Gestión DUOC

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

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	La reunión tuvo como objetivo principal definir actividades y base para plan de trabajo
2	Kattia Quiñones destacó la importancia de la accesibilidad universal y las funciones del consejo. Presentó los resultados de la Consulta Ciudadana Nacional de SERNAC 2025, identificando los principales problemas de los consumidores: falta de respuesta a reclamos, cobros indebidos, publicidad engañosa y las personas agregan que lo que más afecta su "Dignidad", es la "mala atención al cliente" y la "discriminación". Expresó preocupación por la ausencia de dos integrantes del COSOC. Enfatiza la importancia de la participación de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, en la cultura, educación y participación social. Subraya la necesidad de visibilizar los problemas de accesibilidad para lograr mejoras, ya que afectan a todos. Menciona que la accesibilidad universal beneficia a todos en cualquier etapa de la vida, poniendo como ejemplo el uso del ascensor, dado que es parte de la accesibilidad. Indicó que personas que hoy no tienen discapacidad están usando la accesibilidad, como por ejemplo usan el ascensor para subir los muebles a un depto., para visitar a un amigo o familiar. Relata su experiencia personal como usuaria de silla de ruedas, en la que como Presidenta del 1er. COSOC de SERNAC de la Región de Los Lagos y a pesar de representar a Corporación Ciudad Accesible, no pudo participar de la Cuenta Pública Participativa 2024 de Sernac, que fue realizada en la Biblioteca Regional Pública Los Lagos, debido a la falta de accesibilidad del lugar, mientras que emprendedores del sector sí eran accesibles.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	Cuestiona por qué se exige accesibilidad al sector privado, pero los organismos del Estado no están siendo lo suficientemente "accesibles". Y se pregunta: ¿Cómo SERNAC u otra entidad fiscalizadora podrá proteger y garantizar los derechos de las y los consumidores con movilidad reducida y personas en condición de discapacidad, si no están lo suficientemente preparados para tal efecto?. Plantea la pregunta sobre qué hará SERNAC con esta situación y cómo se podrá mejorar de manera concreta, para que estas situaciones no se vuelvan a repetir. Muestra una comparación visual entre un lugar accesible (una cafetería) y uno inaccesible (una biblioteca). Comenta sobre los principales problemas de la región de los lagos según un universo de personas encuestadas, siendo la falta de respuesta a los reclamos el más relevante. Expresa la necesidad de tener más información sobre las actividades planificadas por SERNAC para poder aportar. Muestra una comparación visual de la entrada de la Biblioteca Regional Pública que es "inaccesible" y la entrada de una cafetería que cuenta con accesibilidad. Indica que las imágenes muestran que las "personas" nunca han sido el problema, sino más bien el problema siempre ha sido la falta de "accesibilidad". Comenta sobre los principales problemas de la Región de Los Lagos según un universo de personas encuestadas, siendo la falta de respuesta a los reclamos el más relevante. Expresa la necesidad de tener más información sobre las actividades planificadas por SERNAC para poder aportar. Finalmente, consulta sobre las fotos que toman los repartidores, ya que muestran datos personales y con el link cualquier persona podría acceder.
2	SERNAC habla sobre la encuesta para estudiantes, señalando que está pensada en jóvenes y que se puede elaborar otro instrumento para adultos mayores. Indica la necesidad del apoyo de las universidades para aplicar la encuesta a jóvenes. Sugiere convertir la encuesta en un código QR para facilitar el acceso. Explica que la encuesta para estudiantes tiene preguntas cerradas, excepto la última, que permite una respuesta breve. Comenta que la foto que toman al entregar un producto es para comprobar la entrega, pero la información debe estar cautelada. Pide que le envíen información sobre un caso de datos personales expuestos en un link de seguimiento de un pedido. Señala que el tema de los integrantes ausentes debe ser resuelto por el COSOC.
3	Chiloé activoadc (Delia): Comenta haber recibido copia de la carta enviada por Kattia a SERNAC y la considera muy buena y pertinente. Reflexiona sobre cómo estas malas experiencias deben servir de aprendizaje. Menciona que la dimensión de lo ocurrido solo la comprende la persona con discapacidad. Subraya la importancia de revisar y actualizar protocolos de accesibilidad. Indica que los edificios modernos tienen acceso universal por ley y que ha habido avances a nivel país en accesibilidad, aunque aún falta.

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	Espera que la experiencia de Kattia sirva para que no vuelva a ocurrir y se tomen los resguardos necesarios. Enfatiza la importancia de aprender de la experiencia y buscar soluciones en otras instancias. Confirma que las instituciones nuevas, incluyendo colegios, tienen acceso universal por obligación legal Comenta sobre un juego realizado al final de una cuenta pública donde se identificaron las entidades financieras como las que quedaron en rojo mayoritariamente, relacionadas con fraudes y problemas diversos. Propone cruzar información para poder seguir avanzando en los temas de interés. Sugiere trabajar en grupos más pequeños para alinear la información. Considera que la aplicación de encuestas es fundamental para priorizar los temas más importantes según los consumidores. Piensa que habría que hacer dos encuestas: una focalizada en estudiantes universitarios y otra más abierta a la comunidad, con preguntas focalizadas en adultos mayores. Sugiere aprovechar la instancia para hacer dos encuestas y aplicarlas, mencionando la actividad de Viviana el 10 de septiembre como un buen comienzo. Propone que la encuesta más abierta no esté tan focalizada en adultos mayores, sino que sea más general para poder ser usada en otras instancias y evitar hacer muchas encuestas para distintos grupos etarios. Sugiere incluir a los más vulnerables en la encuesta. Comenta que el tema de las deudas en la encuesta para estudiantes le hace ruido, ya que ve inviable que los chicos que recién empiezan tengan deudas, pero reconoce que en cursos más avanzados sí puede haber. Sugiere agregar una respuesta en la encuesta para estudiantes que diga "no tengo deuda". Menciona que pedirá a Omar, profesor en la Universidad de Concagua, que aplique la encuesta allí para tener una visión desde Chiloé. Se ofrece a comunicarse con la señora Eliana de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Osorno y podría tender un puente para abordar la situación de falta de alfabetización digital que limita a los adultos mayores. Propone fijar una fecha para dar feedback sobre las encuestas para que estén listas para la actividad de Viviana el 10 de septiembre.
4	Felipe Aravena pregunta cómo son las preguntas de la encuesta (abiertas, cerradas, de opción) e si implican datos. Sugiere colocar en la encuesta para adultos mayores una pregunta sobre si tienen más de cierta edad para evitar solicitar un dato personal y sensible.
5	Viviana Kramm/ USS comenta que para poder seguir avanzando en los temas de interés, hay que cruzar la información de los compromisos, temas de interés y resultados de encuestas. Indica que cruzar la información permitirá orientar los temas y en el caso de la universidad, crear proyectos relacionados.



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	Subraya la importancia de cruzar información e ir alineándose, sugiriendo trabajar en grupos más pequeños. Menciona que tiene un taller con adultos mayores el 10 de septiembre y que es una buena oportunidad para aplicar una encuesta y levantar sus necesidades en materia de consumo. Sugiere aplicar la encuesta a través de un link en las uniones comunales para recoger las necesidades de una cantidad de población y cotejarlas con los temas de interés del COSOC. Indica que la encuesta para estudiantes también se puede aplicar en otras entidades educativas. Menciona que el taller que tiene el 10 de septiembre está inserto dentro de otro proyecto y participan adultos mayores de un par de uniones comunales. Considera que aplicar la encuesta allí puede ser interesante para levantar información sobre lo que necesitan los adultos mayores de la comunidad y alinear los proyectos con las reales necesidades. Sugiere cotejar las necesidades con los temas de interés del COSOC y las funciones que tienen como COSOC para empezar a proyecto
5	Giovanni Perez pregunta si podría incorporar en la encuesta algo relacionado con el turismo y el servicio, ya que pertenece a ese sector. Consulta a Alejandra qué le quería decir antes de que se le fuera la señal. Menciona que quería hacer la encuesta en cuarto medio. Confirma que las preguntas de la encuesta para estudiantes son para 18 años en adelante.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	SERNAC elaborará, además de la encuesta para estudiantes, la propuesta de otro instrumento de encuesta para adultos mayores y lo enviará antes del 4 de septiembre, para comentarios, ajustes y definición final.
2	La USS aplicará la encuesta a los adultos mayores en el taller del 10 de septiembre para recopilar información sobre sus necesidades.
3	El grupo solicita a SERNAC incorporar preguntas a la encuesta preguntas sobre deudas y accesibilidad universal
4	SERNAC enviará la encuesta a los asistentes para su revisión y creará un código QR para facilitar el acceso
5	Chiloé activoadc llevará la encuesta a la Universidad de Aconcagua y revisará situación personal y de salud de las integrantes de la UCJJVV Osorno y de la UCAdultos mayores de Puerto Montt
6	Se reafirma la importancia de priorizar los temas de interés del COSOC con base en las necesidades de los consumidores, lo cual se logrará a través de la aplicación de las encuestas. Se destaca la relevancia del diálogo ciudadano para comprender los problemas que



	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 6
	ACTA N° 3 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

	enfrentan las personas. Se hace un llamado a la participación activa de todos los miembros del COSOC y a la comunicación constante a través de los correos electrónicos. Se solicita cuidar el ambiente de la reunión, evitando ruidos de fondo
7	SERNAC debe enviar acta de sesión para revisión del Cosoc antes de 7 días

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

