

 <p>Versión: 7.0    Estado: Vigente    Página 1 de 8</p>	<p><b>ACTA N° 5 - 2025</b>  <b>Consejo Consultivo Regional</b>  <b>DR Atacama</b></p>
	<p><b>ACTA N° 5 - 2025</b>  <b>Consejo Consultivo Regional</b>  <b>DR Atacama</b></p>

<b>Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria)</b> <b>Nº:</b>	<b>Presidida por (Presidente del Consejo):</b>		
5	Andrea Hernández – Directora Regional de Atacama Fundación Superación de la Pobreza (FSP)		
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	27-11-2025	
Presencial	<b>Hora</b>		
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	16:00	18:30	
<b>Documentado por:</b>	Alejandro Ortega Macías		

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Lectura de los acuerdos en acta anterior de fecha 04-11-2025.
2	Seguimientos de acuerdos anteriores.
3	Revisión final de las actividades del Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo de Atacama COSOC 2025.
4	SERNAC presenta los resultados de los mecanismos de Participación Ciudadana Año 2025 de la Dirección Regional de Atacama.

<b>Asistentes</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género*</b> <b>F/M/O</b>
1	Andrea Hernández Ojeda	Fundación Superación de la Pobreza	F
2	Luz Birchmeier Abello	Presidenta Unión Comunal de Adultos Mayores Silvia Godoy Guzmán	F
3	Francisca Álvarez Vergara	Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)	F



 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 8
	<b>ACTA N° 5 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Atacama</b>		

4	René Farias Jorquera	Jefatura Oficina Regional – Superintendencia de Servicios Sanitarios – (SISS)	M
5	Damary Pérez R	Fundación Superación de la Pobreza	F
6	Alejandro Ortega Macías	SERNAC – Secretario Ejecutivo	M
7	Kurt Iturrieta Guaita	SERNAC – Director Regional	M

\* Femenino/Masculino/Otro

<b>Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Hernán Pape Larre – Presidente Colegio de Ingenieros de Chile – Capítulo Regional de Atacama.
2	Gabriela Prado Prado – Universidad de Atacama

<b>Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Oscar Cicardini Neyra – Federación Regional de Uniones de Juntas de Vecinos de Atacama – Presidente.
2	Pedro Munizaga Olivares – Adc CONACOP Copiapó - Presidente
3	Irma Astudillo Zepeda – Unión Comunal JJVV Pedro León Gallo de Copiapó – Presidenta.
4	Lucy Alfaro Marín – Centro Familia Digital Chancoquín Fundación de las Familias
5	Solange Prado Prado – Unión Comunal JJVV Copiapó Candelaria Goyenechea
6	Marco Castillo Arriaza – AdC ADECOP Copiapó - Presidente
7	Lucy Alfaro Marín – Centro Familia Digital Chancoquín – Fundación de las Familias
8	Alejandra Chazarro Espejo – Presidenta Unión Comunal del Adulto Mayor Candelaria Goyenechea de Copiapó
9	Hilda Valdivia Ardiles – ADECOVALL AC - Presidenta



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 7.0    Estado: Vigente    Página 1 de 8
<b>ACTA N° 5 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Atacama</b>	

### **Descripción de los contenidos de la reunión.**

<b>1</b>	<p><b>Inicio de la Sesión y Presidencia:</b></p> <p>Siendo las 16:01, se da inicio a la sesión, la cual es presidida por la Consejera del Consejo Andrea Hernández, Directora Regional de la Fundación Superación de la Pobreza (FSP) en Atacama, quien actúa en calidad de presidenta del COSOC Regional. Se saluda a los asistentes, incluyendo al Servicio Público invitado.</p>
<b>2</b>	<p><b>Palabras de Bienvenida y Discurso del Director Regional del SERNAC Atacama:</b></p> <p>El Sr. Kurt Iturrieta, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en la Región de Atacama, toma la palabra para dar una cordial bienvenida a todos los presentes en esta última sesión ordinaria del año 2025.</p> <p>Antes de iniciar con los puntos de la tabla, el Director Regional expresa palabras de profundo agradecimiento al trabajo constante y dedicado realizado por todos los integrantes del Consejo Consultivo Regional (COSOC). Asimismo, extiende su gratitud por el trabajo colaborativo y la sinergia lograda con otras organizaciones gubernamentales de la región, destacando la importancia de la unidad para abordar desafíos comunes.</p> <p>Acto seguido, el Director subraya como un eje prioritario de la gestión regional el relacionamiento efectivo con otros actores gubernamentales claves y la profundización de los mecanismos de participación ciudadana, tal como mandata la Ley 20.500. Recalca que el Consejo Consultivo Regional (COSOC) ha desempeñado, durante este año, un rol preponderante al proveer retroalimentación esencial para la política y estrategia regional del SERNAC, impulsando la protección de los derechos de las personas consumidoras a través de un ejercicio activo de la ciudadanía.</p> <p>Finalmente, el Sr. Iturrieta agradece expresamente a todos los miembros del Consejo Consultivo, por su dedicación, participación y colaboración proactiva en las distintas actividades y gestiones efectuadas durante este año de gestión institucional.</p>
<b>3</b>	<p><b>Lectura y Aprobación del Acta Anterior:</b></p> <p>Se procede a la lectura del acta correspondiente a la sesión N° 4, celebrada el día 04 de noviembre del 2025.</p>



 <p><b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión: 7.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 1 de 8</p>
<p><b>ACTA N° 5 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Atacama</b></p>			

	<p>Uno de los puntos más relevantes del acta leída es el acuerdo de trabajo colaborativo que el SERNAC Atacama está llevando a cabo con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Dicho trabajo responde directamente a las inquietudes y denuncias planteadas por las organizaciones de consumidores integrantes del COSOC, relativas a:</p> <p>Problemas recurrentes con la facturación y cobros excesivos por parte de la empresa sanitaria local, así como retrasos y dificultades en los procesos de reposición de medidores de agua potable en la región.</p> <p>Se informa que la “segunda parte” de la exposición del tema anterior por parte de la SISS está agendada como punto principal de la tabla de la presente sesión.</p> <p>Tras la lectura del acta anterior, se procede con la continuidad de exposición de parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para luego dar paso a los siguientes puntos de la tabla, específicamente a la revisión final del plan anual del COSOC año 2025.</p>
<p>4</p>	<p><b>Exposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y Cumplimiento del Plan Anual COSOC 2025:</b></p> <p><b>4.1. Segunda Parte de la Exposición de la SISS:</b></p> <p>Se cede la palabra a los representantes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), quienes dan cuenta de la segunda parte de los resultados del trabajo colaborativo realizado con SERNAC de Atacama. La exposición detalla los avances concretos en la fiscalización de la empresa sanitaria local respecto a los problemas de facturación y reposición de medidores, incluyendo datos estadísticos de reclamos resueltos y las acciones correctivas aplicadas a la empresa, dando respuesta a las inquietudes originales planteadas por las organizaciones de consumidores en sesiones anteriores.</p> <p><b>4.2. Presentación del Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2025 del COSOC Regional:</b></p> <p>Tras la exposición de la SISS, la Presidenta del Consejo Consultivo Regional, Sra. Andrea Hernández (FSP Atacama), toma la palabra para presentar la revisión de los compromisos asumidos en el <b>Plan Anual de Trabajo 2025 del COSOC</b>.</p>



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 7.0    Estado: Vigente    Página 1 de 8
<b>ACTA N° 5 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Atacama</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar 5 sesiones durante el año 2025, Cumplido.</li> <li>2. Capacitar a integrantes de Clubes de Personas Mayores en materias de protección al consumidor, en el marco del desarrollo del proyecto Aprendizaje Más Servicio A+S de la UDA., Cumplido.</li> <li>3. Levantar las necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicas de la región, para la construcción del Plan de Calidad de Servicios del SERNAC 2026-2028, Cumplido.</li> <li>4. Tratar temáticas de servicios básicos con Servicios Públicos vinculados en la región con las materias de; electricidad (SEC), telefonía (SUBTEL) y sanitarios (SISS), Cumplidos.</li> </ol>
5	<p><b>Presentación del Estado de Resultados de los Mecanismos de Participación Ciudadana de la Dirección Regional:</b></p> <p>El Sr. Alejandro Ortega Macías, funcionario profesional de apoyo del SERNAC Atacama y quien ejerce las funciones de Secretario del Consejo Consultivo Regional, realiza una presentación detallada sobre el estado de resultados de los diversos mecanismos de participación ciudadana implementados por la Dirección Regional durante el año 2025.</p> <p>Esta presentación se enmarca en las obligaciones de transparencia y participación estipuladas en la Ley 20.500. El secretario expone los resultados desagregados de acuerdo a las siguientes temáticas y mecanismos de participación contemplados en el plan de trabajo anual de la Dirección Regional:</p>



 <p>Servicio Nacional del Consumidor</p>	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 8
	<p><b>ACTA N° 5 - 2025</b>  <b>Consejo Consultivo Regional</b>  <b>DR Atacama</b></p>		

	Mecanismo	Fecha(s) de ejecución	Nº de asistentes	Comentarios <sup>1</sup>
	Cuenta Pública Participativa	24-07-2025	42	Se realiza la Cuenta Pública Participativa Regional
	Consejo Consultivo Regional <sup>2</sup>	25-03-2025	8	Se realiza primera sesión
		23-06-2025	11	Se realiza segunda sesión
		13-08-2025	12	Se realiza tercera sesión
		04-11-2025	7	Se realiza cuarta sesión
		27-11-2025	7	Se realiza quinta sesión
	Diálogo Participativo			
	Conversatorio de Consumo	31-07-2025	46	Se realiza segundo Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		25-09-2025	17	Se realiza tercero Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		25-09-2025	18	Se realiza cuarto Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		25-09-2025	32	Se realiza quinto Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		25-09-2025	29	Se realiza sexto Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		10-10-2025	14	Se realiza séptimo Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		16-10-2025	20	Se realiza octavo Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
		22-10-2025	35	Se realiza noveno Conversatorio sobre calculadora de Gestión Menstrual
	Consulta Ciudadana <sup>3</sup>			
	<p>La presentación subraya cómo estos mecanismos han permitido canalizar las inquietudes de la comunidad, fortaleciendo el rol preventivo y educativo del SERNAC en la Región de Atacama.</p>			
6	<p><b>Tratamiento de Temas Varios:</b></p> <p>No se generaron temas varios</p>			



 Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 8
	<b>ACTA N° 5 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Atacama</b>		

--	--

<b>Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Envío a los miembros del COSOC del Acta N° 5
2	Envío vía correo electrónico de correos informativos con comunicados de prensa enviados desde SERNAC.

<b>Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Registro fotográfico
3	



**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Atacama**

Anexo 1:

