

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

<b>Reunión</b> <b>Nº: 1</b>	<b>Facilitada por:</b>	
Ordinaria	Kattia Quiñones Troncoso, presidenta COSOC	
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b> 27-01-2026	
Virtual	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio:</b> 15:15	<b>Término:</b> 16:30
<b>Documentado por:</b>	Alejandra Miranda M., SERNAC, Secretaria Técnica	

<b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	Bienvenida a la nueva representante de DUOC, Beatriz Herrera
2	Definición del calendario de las reuniones trimestrales
3	Definición de la permanencia en el Cosoc de las organizaciones Club de Adultos Mayores de Puerto Montt y Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Osorno, las que por distintas razones, no pudieron participar en ninguna de las actividades del 2025.
4	Información sobre AdC Cider
5	Definición de meta 2026 para la gestión

<b>Asistentes</b>			
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género*</b> <b>F/M/O</b>
1	Viviana Kramm, jefa de Clínica Jurídica	Universidad San Sebastián	F
2	Kattia Quiñones	Corporación Ciudad Accesible	F
3	Giovanni Núñez Saldivia	Agrupación de turismo de la península de Huequi, Chaitén	M
4	Diela Alarcón	Asociación de Consumidores, Chiloé Activo	F

\* Femenino/Masculino/Otro



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

#### **Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Universidad de Los Lagos – Felipe Aravena |
|---|---|

#### **Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | DUOC, Beatriz Herrera   |
| 2 | Unión Comunal de Adultos Mayores de Puerto Montt, Fabiola Oyarzun |
| 3 | Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Osorno, Eliana Catrilef     |

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

Alejandra Miranda (SERNAC) presentó a su colega a Gonzalo Blanco (SERNAC) ante los consejeros. Se esperó la conexión de DUOC, UCJJVV Osorno y UC Adultos Mayores Puerto Montt, la que no se produjo.

Se estableció un calendario de cinco reuniones anuales, las que se realizarán el último martes de los meses de marzo; mayo, julio (pudiendo ser agosto si existe algún imprevisto), octubre y quedando pendiente confirmar diciembre. Todas las reuniones serán online y a las 15:30 hrs.

Se informó de la decisión de AdC CIDER de renunciar voluntariamente mientras resuelven su continuidad y directiva.

Se analizó la nula participación de la Unión Comunal de Juntas de Osorno y de la Unión Comunal de Adultos Mayores de Ancud en las reuniones 2025 y se explicó el resultado de las conversaciones que se tuvieron con sus presidentas en diferentes ocasiones. En atención a ello, al tiempo disponible y a las condiciones de salud que las dirigentes han comunicado, se decidió suspender su participación y sugerir otras organizaciones para incorporar en los 3 cupos disponibles.

Se acordó capacitación interna y se estableció como meta 2026 desarrollar talleres o acciones para mejorar la experiencia del cliente y educación a proveedores.

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Alejandra Miranda explicó que el reglamento de COSOC establece un requisito de cinco reuniones al año, y Viviana Kramm apoyó la idea para avanzar en los objetivos del año. Kattia Quiñones sugirió que las reuniones se realicen siempre el mismo día y a la misma hora para evitar olvidos |
|---|--|



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
<b>ACTA N° 2 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Los Lagos</b>			

	<p>Las reuniones quedaron programadas para martes 27 de enero, martes 31 de marzo, martes 26 de mayo, martes 28 de julio (eventualmente martes 25 de agosto); martes 27 de octubre, y, por confirmar, martes 30 de diciembre.</p> <p>Todas serán online y a las 15:30 hrs</p>
2	<p>Se enfatizó la necesidad de que las instituciones designen reemplazos para los titulares en caso de ausencia. Chiloéactivo indicó que su reemplazo es Omar Escobar Oyarce; Proveedores de Turismo de Huequi señaló que será Andrea Colombo y Viviana Kramm se comprometió a confirmar su reemplazo dentro de la semana. Alejandra Miranda pidió que le envíen el nombre y el teléfono de los reemplazos por WhatsApp o correo.</p>
3	<p>Kattia Quiñones planteó la preocupación sobre la permanencia de organizaciones que no han participado, como la Unión Comunal de Adultos Mayores de Puerto Montt y la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Osorno, a pesar de los intentos de contacto .</p> <p>Alejandra Miranda Mondaca citó el reglamento, que establece que la asamblea de consejeros es quien resuelve si se retira a los miembros por inasistencia no justificada a tres reuniones consecutivas. Un miembro, Diela Alarcón, indicó que enviaría un mensaje a la representante de Osorno, quien se había comprometido a asistir.</p> <p>Tras no obtener respuesta, Kattia Quiñones y Diela Alarcón comentaron sobre los intentos fallidos de contactar a las personas ausentes y las excusas presentadas por ellas sobre la falta de tiempo o problemas de salud. Giovanni Saldivia compartió la experiencia del COSOC del gobierno regional, donde tres ausencias sin justificación resultan en la exclusión automática de la organización. Alejandra Miranda confirmó que el reglamento permite a los mismos integrantes sugerir y contactar a organizaciones de reemplazo que puedan hacer una contribución al trabajo del COSOC</p> <p>Después de esperar por 30 minutos más, se tomó la decisión de informar a dichas organizaciones que no seguirán en el Cosoc, siendo la presidenta la encargada de enviar el correo electrónico a cada una.</p> <p>Se informa que AdC Cider decidió no participar del Cosoc el 2026 tras el fallecimiento de su presidente, Hernán Navarro, con la intención de recomponerse y reorganizarse.</p>
4	<p>Alejandra Miranda Mondaca invitó a los miembros a definir qué quieren que el COSOC potencie en la región, tomando en cuenta la experiencia de COSOC regionales como el de medio ambiente. AdC Chiloéactivo propuso como meta principal encontrar las tres organizaciones que faltan y enfocarse en la educación, señalando la persistente falta de información sobre los derechos del consumidor, incluso en situaciones cotidianas de vulneración flagrante en supermercados. Para ello compartió ejemplos de vulneraciones a los derechos del consumidor en el comercio local, lo que se resume en educación a proveedores mediante charlas y talleres, ya que a menudo los vendedores aplican su propio criterio por falta de capacitación.</p> <p>Kattia Quiñones sugirió trabajar en mejorar la experiencia del cliente y la educación de las personas que atienden, señalando que muchas carecen de información sobre derechos y deberes, incluso en el sector turístico.</p> <p>AdC Chiloéactivo propuso focalizar las charlas en organizaciones como clubes de adultos mayores y juntas de vecinos para aprovechar sus reuniones existentes.</p>



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
<b>ACTA N° 2 - 2025</b> <b>Consejo Consultivo Regional</b> <b>DR Los Lagos</b>			

	<p>Kattia Quiñones y Vivian Kramm sugirieron que el COSOC reciba charlas online para que sus miembros adquieran mejores herramientas y puedan aportar de mejor manera a la educación de la comunidad,</p> <p>Finalmente, AdC Chiloéactivo destacó como un problema grave y preocupante el uso excesivo de Inteligencia Artificial (IA) por parte del retail, como Falabella y Ripley, en las atenciones, lo que dificulta a los clientes resolver sus problemas al no poder contactar a una persona. Señaló que la falta de interacción humana en la atención al cliente crea una experiencia "maquiavélica" para el consumidor.</p>
5	<p>Alejandra Miranda sugirió a los consejeros evaluar si les interesa tener su propia red social (Instagram o Facebook) para difundir información de COSOC con mayor libertad, dado que la red social de SERNAC está centralizada en Santiago.</p>
6	<p>Alejandra Miranda informó los Resultados de Encuestas sobre el Conocimiento del COSOC y Derechos del Consumidor entregadas a estudiantes de educación superior y a adultos mayores.</p> <p>En la encuesta de estudiantes, el 91,3% desconocía qué era el COSOC. También indicó que el 98,8% de los estudiantes no asociaba alguna condición o discapacidad que influyera en su experiencia como consumidor o usuario. Adicionalmente, el 72,5% de los encuestados no sabía que existía un derecho a retracto y el 94% nunca había asistido a una charla de SERNAC. Además, un 79% dijo que no tenía deudas bancarias o comerciales y el 84% dijo que no tenía deudas de estudio.</p> <p>En la Encuesta a Adultos Mayores y Deudas Comerciales el 47,4% dijo saber qué era el COSOC, el 27,26% dijo que sí tenía alguna discapacidad, el 63% tiene deudas bancarias o comerciales y el 31,6% de los adultos mayores realiza compras por Internet frecuentemente.</p> <p>Gonzalo Blanco agregó que el uso de códigos QR también es un inconveniente para muchas personas mayores que no manejan equipos móviles. Se resaltó la importancia de considerar un turismo inclusivo para personas mayores</p> <p>Finalmente se acordó enviar el resumen de las encuestas a todos los consejeros.</p>

<b>Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b>	
1	La Presidenta del Cosoc enviará un correo a las organizaciones informando la decisión de los consejeros sobre el término de su participación en el COSOC. Por su parte los consejeros enviarán a todos los demás propuestas de organizaciones de reemplazo con el nombre y un teléfono de contacto para que SERNAC les consulte su disponibilidad antes de marzo.
2	Sernac desarrollará una capacitación online para los consejeros para explicar cómo funciona SERNAC y lograr que los consejeros se sientan más compenetrados con la entidad. Gonzalo Blanco sugerirá una fecha antes de la próxima reunión de marzo
3	Sernac enviará los excel y graficos con los resultados de las encuestas a los consejeros



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

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

- 1 Fotos primera sesión 2026

