
 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	 <b>TRABAJANDO PARA USTED</b>	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 8
	<b>ACTA N° 03 - 2026</b> <b>Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR TARAPACÁ</b>			



<b>Reunión N°:</b>	<b>Presidida por* (Presidente/a del Consejo):</b>		
<b>3</b>	<b>Rosa González (Presidenta CCR Regional)</b>		
<b>Ordinaria/extraordinaria:</b>	<b>Facilitada por:</b>		
Ordinaria	Rodrigo Cortes (Director Regional)		
<b>Modalidad</b> (indicar si es presencial/virtual):	<b>Presencial</b>		
<b>Lugar</b> (de ser presencial):	<b>Baquedano N° 1093, DR Tarapacá</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>		
24/06 /2026	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>	
	10:30	12:00	
<b>Documentado por:</b>	<b>Angelo Gonzalez</b>		

*\*En caso de no estar presente el Presidente/a, preside el/la Vice Presidente/a, y de no estar ninguno de los dos, se debe poner N/A*

<b>Temas a tratar*</b>	
1	Palabras y saludo del Director Regional.

2	Jornada con Magistrados de Policía Local, Región de Tarapacá.
3	Implementación de acuerdo Pullman San Andrés.
4	Reporte de gestión 2025.
5	Observaciones del consejo .
6	Programación anual del CCR año 2026.

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	 <b>TRABAJANDO PARA USTED</b>	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 8
		<b>ACTA N° 03 - 2026</b> <b>Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR TARAPACÁ</b>		

<b>Asistentes</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización a la que representan</b>
1	Jesús Mesías	AGRUVERI
2	Rosa González	Presidenta CCR 2026 Y Presidenta da la Junta de Vecinos de Alto Hospicio.
3	Livio Lanino	Presidente de la Cámara de comercio detallista y turismo de Iquique.
4	Rosa Ortiz	Presidenta CAM "Ave Fénix".


*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Invitados</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización a la que representan</b>
1	Paulina Ávila	SUPERIR.
	Herve Saavedra	SEC.
	Sergio Barra	SEC.
	Romina Devivo	SISS

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Justifican inasistencia</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización a la que representan</b>
1	María Soledad Pantoja	SISS.

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 8
	<b>ACTA N° 03 - 2026</b> <b>Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR TARAPACÁ</b>		

<b>Ausentes</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización a la que representan</b>
1	Delia Carrasco	Presidenta del Coro de Profesores Jubilados.

2	Alicia Naranjo	AGRUVEI.
3	Patricia Schlick	Presidenta Junta de vecinos "Ramón Pérez Opazo".
4	Irma Román	Presidenta del Gremio de mujeres "Contra viento y marea"
5	Guido Sierra	Presidente Junta de Vecinos Caleta Rio Seco.
6	Rene Vega	Seremi de Salud
7	Mario Muñoz	Junta de vecinos Siglo XXI

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

### Descripción de los contenidos de la reunión.

1	 <p>3° SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL</p> <p>20 26</p>  
---	--

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 8
--	--------------	-----------------	---------------

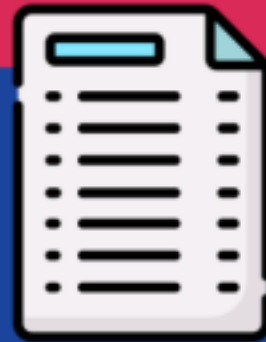
2

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## Índice

### Temas a tratar:

- Encuentro Jueces De Policía local en Tarapacá.
- Implementación de acuerdo Pullman San Andrés...
- Reporte de gestión 2025.
- Observaciones del consejo .
- Programación anual del CCR año 2026.



3

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## III Encuentro de Jueces y Secretarios Abogados de Policía Local del Cono Sur



- Evento: Encuentro académico y judicial realizado en Iquique (Región de Tarapacá), entre el 17 y el 20 de junio de 2026.
- Alcance: Instancia que congregó a delegaciones nacionales e internacionales para debatir sobre los desafíos actuales de la judicatura local.
- Objetivo: Fomentar la actualización y reflexión sobre las problemáticas que enfrentan los tribunales y operadores jurídicos en la región y el país.
- Ejes temáticos: Análisis multidisciplinario abarcando ética judicial, inteligencia artificial, justicia abierta, urbanismo, derecho laboral y derecho del consumo.

#### Preguntas al consejo:

¿Qué beneficio trae estos encuentros para la sociedad civil?



4

## Estandarización de Cobro de Equipaje Pullman San Andrés.

**Objetivo:** Implementar mecanismos estandarizados de medición y peso de equipaje para eliminar cobros arbitrarios.  
**Problemática:** Falta de herramientas en agencias que derivaba en estimaciones subjetivas del personal.  
**Solución técnica:** Instalación obligatoria de balanzas y huinchas de medir.  
**Alcance:** Implementación a nivel nacional en todas las agencias y razones sociales.  
**Plazo:** 2 semanas para la instalación y entrega de evidencias fotográficas al SERNAC.



**Preguntas:**

- ¿Han tenido dificultades de este tipo en la región?
- ¿Qué problemáticas identifican en estos servicios?



5

## Reporte de gestión 2025.

La Cuenta Pública Participativa, es un hito de información y diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor, ofrece a la ciudadanía espacios de diálogo con la autoridad, recoger las opiniones, comentarios y dudas de la ciudadanía en relación a los procesos de gestión pública, generando mayor transparencia de la gestión pública para el control social por parte de la ciudadanía.



La Dirección Regional de Tarapacá destacó por su sólido enfoque en educación, fiscalización y defensa del consumidor. En el ámbito formativo, se ejecutaron 70 talleres que beneficiaron a 1.340 personas. En cuanto al control de mercados, se realizaron 58 fiscalizaciones y se emitieron 6 alertas regionales. La labor jurídica reportó 48 Juicios de Interés General (JIG), 13 con resultados favorables, logrando \$13.563.197 en indemnizaciones para 8 beneficiarios y 271 UTM en multas. Se respondieron 653 consultas y se gestionaron 2.028 reclamos. Finalmente, la vinculación comunitaria se consolidó mediante 5 Consejos Consultivos, una Cuenta Pública y 2 Conversatorios.



6

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

**Observaciones de la gestión 2025.**

Objetivo: Conocer la opinión del consejo sobre la gestión realizada durante el año 2025.

Preguntas:

- ¿Qué le pareció la gestión realizada durante el año 2025?
- ¿Qué aspectos considera que funcionaron bien?
- ¿Qué aspectos podrían mejorar?
- ¿Tiene sugerencias?





*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Acuerdos/compromisos</b>	
1	En relación con la lámina 4, el consejo manifestó su inquietud por las brechas en el servicio de locomoción colectiva. Se destacó el impacto negativo en la tercera edad, con énfasis en los sectores de La Tirana y Huayca. Frente a lo expuesto, la Dirección Regional planteó el desarrollo de una iniciativa de sensibilización para los operadores del rubro.
2	En relación con los puntos presentados en la diapositiva 5, los consejeros enfatizaron la necesidad de fortalecer las facultades del SERNAC. Por este motivo, se requiere gestionar la invitación de representantes de entidades técnicas sectoriales para profundizar en los diversos temas de interés.
3	En relación con los contenidos de la lámina 6, los consejeros destacaron la importancia de abordar las necesidades de los adultos mayores de manera integral. Se subrayó que los requerimientos de este grupo trascienden las competencias del servicio, abarcando áreas críticas como salud, transporte y gestión municipal, entre otras. En respuesta, la Dirección Regional reafirmó su compromiso de mantener un trabajo constante con este segmento de la

	población para promover su bienestar.
--	---------------------------------------

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

<b>Documentación anexa al acta</b>
------------------------------------

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	 <b>TRABAJANDO PARA USTED</b>	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 7 de 8
		<b>ACTA N° 03 - 2026 Consejo Consultivo Nacional/ Regional DR TARAPACÁ</b>		

	Fotografías de registro
--	-------------------------

1



2	
---	--

*\*incorporar cuantas filas sean necesarias*

*\*\*No incluir lista de asistencia*