

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Reunión N°:	Presidida por Presidenta del Consejo:	
2	Andrea Hernández Ojeda	
Ordinaria/extraordinaria:	Facilitada por:	
Ordinaria	Kurt Iturrieta Guaita	
Modalidad:	Híbrida (Presencial y virtual)	
Lugar:	Atacama N° 898 - Copiapó	
Fecha	Hora	
13.07.2026	Inicio:	Término:
	15:30	16:45
Documentado por:	Horst Kallens Beals	

Temas a tratar*	
1	Generar propuesta nuevos integrantes del COSOC.
2	Elaboración de Propuesta del Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo de Atacama COSOC 2026.
3	Temas varios.

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Andrea Hernández Ojeda	Fundación Superación de la Pobreza
2	Luz Birchmeier Abello	Unión Comunal de Adultos Mayores Copiapó
3	Gabriela Prado Prado	Universidad de Atacama
4	Marco Castillo Arriaza	AdC Adecop de Copiapó
5	Pedro Munizaga Olivares	AdC Conacop de Copiapó
6	Hilda Valdivia Ardiles	AdC Adecovall de Vallenar
7	Hernán Pape Larre	Colegio de Ingenieros de Chile - Capítulo Regional

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

8	Oscar Cicardini Neyra	Federación de Uniones Comunales de JJVV
9	Kurt Iturrieta Guaita	SERNAC
10	Horst Kallens Beals	SERNAC

Justifican inasistencia		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Alejandra Chazarro Espejo	Unión Comunal Adultos Mayores Pedro León Gallo

Ausentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Solange Silva Zuleta	Unión Comunal JJVV Candelaria Goyenechea
2	Irma Astudillo Zepeda	Unión Comunal JJVV Copiapó
3	Lucy Alfaro Marín	Centro Familia Digital Fundación de Las Familias

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Andrea Hernández, Presidenta del COSOC Atacama, da la bienvenida a las y los presentes y procede a explicar los alcances de la primera sesión del Consejo 2026. A su vez, destaca la importancia de desarrollar este espacio de participación ciudadana en beneficio de los consumidores y consumidoras de la Región.
2	Kurt Iturrieta, Director Regional de Atacama: Realiza bienvenida a los participantes del COSOC Atacama, representantes de las Asociaciones de Consumidores y otras entidades, destacando la importancia que para el SERNAC tiene esta instancia y señala interés en retomar la actividad del Consejo Consultivo para el presente año. El directivo, destaca lo prioritario que significa para la gestión institucional del SERNAC, el trabajo de relacionamiento y participación ciudadana, en donde el Consejo Consultivo Regional, desempeña un rol preponderante para retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades que se dan en nuestro territorio, fortaleciendo así la activa participación ciudadana en materia de consumo en la región de Atacama.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor  TRABAJANDO PARA USTED	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

	El directivo informa que, a el funcionario de la Dirección Regional, Horst Kallens, vuelve a cumplir las funciones de Secretario Ejecutivo del COSOC hasta nuevo aviso.
3	Horst Kallens, Secretario Ejecutivo del COSOC, procede a informar El cierre y cese de funciones definitivo de la Fundación de Las Familias, según lo señalado por el Ministerio de Desarrollo Social. A raíz de lo anterior, deja de pertenecer a esta instancia, doña Lucy Alfaro Marín, quedando el COSOC con 11 representantes permanentes.
4	Presidenta del Consejo, presenta Propuesta del Plan Anual de Trabajo 2026 del COSOC ATACAMA, en el cual se levantan propuestas de espacios de participación ciudadana con enfoque territorial: 28.04.2026 Primera Sesión del Consejo Consultivo Generación de propuesta de Plan Anual de Trabajo. 13.07.2026 Segunda Sesión del Consejo Consultivo Actualización y/o ratificación de sus integrantes. 05.10.2026 Tercera Sesión del Consejo Consultivo 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. 13.10.2026 Desarrollo del Proyecto Aprendizaje Más Servicio A+S de la UDA capacitar a integrantes de Clubes de Personas Mayores en materias de protección al consumidor. 02.11.2026 Cuarta Sesión del Consejo Consultivo Tratar temáticas de servicios básicos con Servicios Públicos vinculados en la región con las materias de; electricidad (SEC), telefonía (SUBTEL) y sanitarios (SISS). 02.12.2026 Quinta Sesión del Consejo Consultivo. Evaluación del Plan de Trabajo 2026.

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

	Además, se solicita que el SERNAC siga realizando las siguientes acciones de apoyo al COSOC: 1. Envío de correos informativos con los comunicados de prensa enviados desde SERNAC. 2. Envío de correos informativos con la oferta de capacitación online del SERNAC. 3. Envío de informativos con alertas de seguridad de productos enviados desde SERNAC.
5	Director Regional del SERNAC, Kurt Iturrieta, invita a los miembros del COSOC, a la próxima Cuenta Pública Participativa del Servicio de la gestión 2025, a efectuarse el jueves 6 de agosto, a partir de las 10:30 horas en el Salón de la Cámara Chilena de la Construcción de Copiapó. Para lo anterior, hace presentación del Pre Informe Cuenta Pública Participativa 2025, como propuesta inicial con los tópicos que se abordarán, a fin de considerar aspectos a incluir, profundizar, etc. Al respecto, Consejeros valoran la presentación del Pre Informe, destacando las estadísticas de gestión del SERNAC en Atacama.
6	Puntos varios: 1. Secretario Ejecutivo, Horst Kallens, informa a los presentes sobre la implementación de la encuesta nacional portada Web que lleva adelante el SERNC, cuyo objetivo es rediseñar su página principal www.sernac.cl. La iniciativa busca la participación de los consumidores de todo el país, y estará disponible hasta el 31 de julio. Solicita contestarla y difundirla entre sus representados. 2. La docente Gabriela Prado, en representación de la Universidad de Atacama, señala disposición para efectuar un Conversatorio a alumnos de primer año de derecho sobre prevención de fraudes digitales y derechos en el mercado financiero. 3. Hernán Pape, del Colegio de Ingenieros de Chile, señala que puede coordinar con el Inacap, la realización del Conversatorio sobre prevención de fraudes digitales y derechos en el mercado financiero para el mes de agosto, tanto para estudiantes como para emprendedores. 4. Presidenta del Consejo, Andrea Hernández, señala la disposición para efectuar como en años anteriores, capacitación no line a los 12 profesionales jóvenes de Servicio País, que se desempeñan en las comunas de Alto del Carmen, Freirina,

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 5 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

	Chañaral y Caldera.
--	---------------------

Acuerdos/compromisos	
1	Consejo aprueba el cese de funciones de la representante de la Fundación de las Familias. Se generará propuesta de nuevos integrantes para la segunda sesión del COSOC.
2	Consejo aprueba de manera unánime la Propuesta del Plan Anual de Trabajo del Consejo Consultivo COSOC para el año 2026.
3	Envío a los miembros del COSOC del Acta N° 1
4	Envío vía correo electrónico de correos informativos con comunicados de prensa enviados desde SERNAC.
5	Envío a los correos electrónicos de los miembros del COSOC los antecedentes de los distintos cursos online del SERNAC.
6	Envío de informativos con alertas de seguridad de productos enviados desde SERNAC.

Documentación anexa al acta	
1	Registro fotográfico

 	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 6 de 7
	ACTA N° 2 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Atacama		

Anexo N° 1 – Registro fotográfico



ACTA N° 2 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

