

	Versión: 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 4 - 2026 Consejo Consultivo Regional DR Los Lagos		

Reunión N°:	Presidida por	
4/2026	n/a	
Ordinaria:	Facilitada por:	
	Alejandra Miranda, SERNAC, Secretaria Técnica	
Modalidad (indicar si es presencial/virtual):	Virtual	
Fecha	Hora	
28-07-2026	Inicio:	Término:
	15:30	16:30
Documentado por:	Alejandra Miranda M., SERNAC, Secretaria Técnica	

**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*

Temas a tratar*	
1	Revisión acta de la sesión de mayo 2026 en función de los acuerdos
2	Bienvenida a la Fundación Triangular y a Agrupación por los Humedales Gayi
3	Reemplazo presidencia Cosoc
4	Actividades a realizar

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Asistentes		
N°	Nombre	Organización a la que representan
1	Giovanni Núñez Saldivia	Agrupación de turismo de la península de Huequi, Chaitén
2	Diela Alarcón	Asociación de Consumidores, Chiloé Activo

ACTA N° 4 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Los Lagos

3	Gerardo Cáceres	IP DUOC
4	Sergio Zapata	Universidad de Los Lagos
5	Eliana Ponce	Agrupación por los Humedales Gayi
6	María José Vergara	Fundación Triangular
7	Alejandra Miranda M	SERNAC Los Lagos

incorporar cuantas filas sean necesarias*Justifican inasistencia**

N°	Nombre	Organización a la que representan
1	n/a	

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

1	Universidad San Sebastian
2	Unión Comunal de Juntas de Vecinos Reloncavi

Descripción de los contenidos de la reunión.**RESUMEN EJECUTIVO**

Se debatió la accesibilidad para personas con discapacidad y se designó una presidencia provisional hasta diciembre para liderar las gestiones y facilitar la coordinación interna entre sus miembros.

La sesión destacó la importancia de eliminar barreras en instituciones y servicios mediante la colaboración estratégica con organizaciones académicas y sociales.

Se establecieron nuevos protocolos para mejorar la transparencia comunicativa y potenciar la difusión de materiales educativos sobre los derechos de los consumidores

RESUMEN GENERAL

1	La sesión comenzó con una consulta por parte de Luisa Alejandra Miranda Mondaca sobre quién de las personas asistentes tendría interés en presidir el Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional del Consumidor. Tras escuchar varios puntos de vista de los
---	--

ACTA N° 4 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Los Lagos

	participantes, se le consultó a Diela Alarcón si estaría de acuerdo en aceptar, lo que hizo, pero con la condición que fuera hasta diciembre 2026 y en forma colaborativa
2	Se discutió la dinámica operativa del Consejo de la Sociedad Civil, aclarando que no existe una jerarquía de mando, sino que funciona como una organización de colaboración y pensamiento para asesorar al Servicio Nacional del Consumidor sobre sus funciones y deberes hacia la ciudadanía. Eliana Ponce propuso la posibilidad de alternar la representación presencial entre quienes residen en Puerto Montt para facilitar la participación activa sin generar costos de traslado excesivos
3	Chiloé activoADC informó sobre los esfuerzos de coordinación con la asociación de consumidores Fojucc, para obtener material relevante sobre accesibilidad y trabajo con personas con discapacidad
4	María José Vergara presentó el programa "Comunidad sin Barreras", iniciativa desarrollada con la Universidad de los Lagos e instituciones de educación técnica, enfocada en visibilizar las barreras en transporte público, educación, salud y vida laboral que enfrentan las personas con discapacidad). Se destacó la necesidad de ajustar las instituciones de educación superior para garantizar la inclusión y la participación autónoma de las personas. Giovanni Núñez manifestó interés en replicar el programa "Comunidad sin Barreras" en la provincia de Palena, buscando coordinarse con Fundación Triangular para abordar las necesidades locales de accesibilidad.
5	Alejandra Miranda se comprometió a enviar el borrador de la una encuesta a las instituciones de educación superior para realizar un sondeo sobre la percepción de las estudiantes y profesoras respecto al consumo y la accesibilidad. Este sondeo busca complementar el trabajo de visibilización sobre la discriminación que enfrentan personas mayores y las personas con discapacidad cognitiva y motora en el comercio. Al respecto, se discutió el rol del COSOC en la articulación de demandas ciudadanas ante el SERNAC nacional, ejemplificado con el seguimiento a un proyecto de ley para facilitar el acceso a bancos para personas con discapacidad visual
6	Alejandra Miranda Mondaca solicitó a los consejeros difundir la disponibilidad del Servicio Nacional del Consumidor para realizar charlas y capacitaciones en la región, reiterando la disposición del equipo regional para trasladarse a diversos puntos geográficos. También se solicitó apoyo para promover una encuesta nacional sobre el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, con el objetivo de influir en su diseño para que incorpore criterios de acceso universal
7	Gerardo Cáceres expuso que instituciones como DUOC UC cuentan con planes estratégicos de inclusión y convivencia que abarcan infraestructura, adaptaciones curriculares y acompañamiento estudiantil, respondiendo a las preocupaciones sobre la accesibilidad planteadas durante la sesión Chiloé activoa ADC sugirió fomentar cursos bajo modalidades en línea para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad, argumentando que esto puede ser una solución factible ante barreras físicas insalvables, y enfatizó la necesidad de escalar estas inquietudes a nivel nacional. Se recordó la disponibilidad de cursos en línea gratuitos, tanto para personas consumidoras como para proveedores, diseñados para informar sobre derechos y deberes en el mercado.

ACTA N° 4 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Los Lagos

	Alejandra Miranda mencionó que se retomarán conversaciones con universidades, como la Universidad San Sebastián y la Universidad de los Lagos, para colaborar en la orientación directa a personas consumidoras, dado que el Servicio Nacional del Consumidor no cuenta con representación legal propia para presentar querellas
8	Se ratificó que Chiloé activo ADC ocupará la presidencia del Consejo de la Sociedad Civil de manera temporal hasta diciembre, mientras que se acordó que cualquier integrante podrá representar a la organización en actividades externas, siempre que exista una coordinación previa

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Acuerdos/compromisos

1	Enviar la fotografía de la credencial del Consejo Consultivo del Gobierno Regional para gestionar su diseño y autorización ante SERNAC Nacional
2	Enviar el borrador de la encuesta sobre consumo y discapacidad a las universidades para que se aplique a estudiantes y profesores.
3	Difundir y motivar la participación en la encuesta nacional sobre la página web del SERNAC antes del 30 de julio.
4	Retomar con el abogado regional las conversaciones pendientes para coordinar las capacitaciones de las clínicas jurídicas universitarias.
5	Remitir la planilla con los datos de contacto de los reemplazos.
6	Buscar ideas en otros consejos consultivos para proponer mejoras en la gestión del servicio.

**incorporar cuantas filas sean necesarias*

Documentación anexa al acta

1	Fotos cuarta sesión 2026
---	--------------------------

ACTA N° 4 - 2026
Consejo Consultivo Regional
DR Los Lagos

ANEXOS

