

ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Reunión Ordinaria N°: 5	Presidida por: Sr Gastón Díaz Norambuena, Presidente ACOPROCH.		
Lugar:	Fecha:	22.09.2023	
Presencial Casino, Municipalidad de Ninhue, Calle Arturo Prat 405, Ninhue	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:00	12:30	
Documentado por:	Carlos Sandoval Iribarra- Profesional de Apoyo.		

Temas a tratar	
1	Se revisa cronograma de actividades por realizar de lo que resta del año 2023.
2	Una vez terminado el debate con los miembros del COSOC, se invita a instituciones públicas a que entreguen información programática y expongan sobre temáticas de relevancia en suministro eléctrico y agua potable. Exponen: División de Organizaciones Sociales SESEGOB Ñuble, Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Superintendencia de Servicios Sanitarios Ñuble.
3	La invitación a la exposición se hace extensible a distintos dirigentes vecinales de la comuna de Ninhue, quienes consultan y discuten.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Mario Zuñiga Donoso/Mario Favaron	Comité Multisectorial de Turismo San Fabián.	M
2	Arturo Masafierro	Unión comunal JJ. VV Rurales Coelemu.	M
3	Marianela Cofré	Unión Comunal JJ. VV Urbanas Coelemu.	F

ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

4	Ramón Cabrera Quiroz	Unión Comunal de personas en situación de discapacidad, San Nicolás.	M
5	Gastón Díaz Norambuena	ADC ACOPROCH	M
6	Jaime Rivas Cartes	Agrupación de emprendedores de Ñuble, Ninhue	M
7	Félix Mercado	Director Regional, SERNAC Región de Ñuble	M
8	Carlos Sandoval Irribarra	Profesional de Apoyo, SERNAC Región de Ñuble	M
9	Edgardo Salgado	Secretario, Junta de vecinos aguas frías, Ninhue.	M
10	David Vergara Sandoval	Presidente Junta de vecinos La posta, Ninhue.	M
11	Carmen Herrera Sepúlveda	Junta de vecinos Aguas Frías, Ninhue.	F
12	Novedy Fuentealba	Presidente Junta de vecinos Aguas Frías, Ninhue.	F
13	Pedro La Paz	Presidente Unión Comunal adultos mayores	M
14	Luis Flores Ulloa	Presidente Unión Comunal de vecinos rurales.	M
15	Víctor Pérez	SEC Chillán.	M
16	Felipe Sepúlveda	SEC Chillán.	M
17	Bárbara Valderrama	División de Organizaciones Sociales, SESEGOB Ñuble.	F
18	Mauricio Nova	Fiscalizador Superintendencia de Servicios Sanitarios Ñuble.	M

* Femenino/Masculino/Otro



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Justifican inasistencia

1	Alejandro Lama – Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios, Chillán- Ñuble (Por tener compromisos agendados con anterioridad)
2	María Cecilia Fuentes y Mónica Vergara- Unión Comunal JJ. VV Urbanas, Chillán (por motivos de salud)
3	Norma Carrasco - Unión Comunal de clubes deportivos rurales, Yungay. (Por traslado y distancia al lugar de encuentro)
4	Lilian Navarro Sandoval. Asociación de centro de madres de Coihueco, ACEMACO. (Por encontrarse fuera de la región de Ñuble.
5	Maricarmen Ramírez Hernández, Unión Comunal Adultos Mayores, Chillán (por motivos de salud)

Ausentes

1	Alejandro Lama – Cámara de Comercio, Industrias, Turismo y Servicios, Chillán- Ñuble
2	María Cecilia Fuentes y Mónica Vergara- Unión Comunal JJ. VV Urbanas,
3	Norma Carrasco - Unión Comunal de clubes deportivos rurales, Yungay.
4	Lilian Navarro Sandoval. Asociación de centro de madres de Coihueco, ACEMACO.
5	Maricarmen Ramírez Hernández, Unión Comunal Adultos Mayores, Chillán

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	El Director Regional Sr Félix Mercado Berríos, da la bienvenida a los miembros del COSOC, Región de Ñuble, en esta quinta sesión ordinaria, parte agradeciendo la asistencia y el interés en participar periódicamente de este diálogo social el que va en directo beneficio de las y los consumidores de la región.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

2

Se pasa lista de asistencia en registro escrito, y se da la palabra al Presidente del COSOC para que dé inicio a esta nueva sesión dando a conocer el cronograma de actividades planificadas durante este año 2023, a fin de ser discutida por los miembros del consejo. El Presidente del COSOC SERNAC agradeció la gestión de Jaime Rivas, consejero de la comuna de Ninhue quien junto al Secretario Administrativo coordinaron el lugar en municipalidad de Ninhue, comprometiendo la primera reunión fuera de la capital regional en Chillán.

3

Una vez terminada la discusión, se les indica a los consejeros que la sesión del COSOC contempla una actividad de información y conocimiento abierta a la comunidad de Ninhue, sumándose al registro de asistencia dirigentes vecinales de distintas organizaciones de la comuna.

4

Antes de comenzar las exposiciones, el Director Regional del SERNAC comenta a los asistentes del proyecto de ley SERNAC Protege, comentando brevemente los alcances del proyecto de ley que viene a modernizar la institucionalidad del Servicio Nacional del Consumidor.

5

La presentación y exposición contempla a distintos profesionales de servicios públicos con los cuales SERNAC se relaciona intersectorialmente.

Bárbara Valderrama, Encargada de la División de Organizaciones Sociales, SESEGOB, Región de Ñuble:

Exposición sobre la oferta programática dando cuenta de la misión de la institución la cual es facilitar la comunicación entre el gobierno y la sociedad civil, promoviendo la participación ciudadana y dotando de herramientas a las organizaciones y dirigencias sociales. El trabajo lo realizan en terreno a través de 4 pilares fundamentales, Movilizados (Oficina móvil que atiende las necesidades de las organizaciones sociales en sus territorios).

Escuelas de formación social (Capacitaciones que dotan de herramientas a las dirigencias sociales en el desarrollo de su labor), Diálogos ciudadanos (conversatorios que buscan informar a las personas sobre distintos proyectos, planes y programas del estado y el gobierno siendo de especial interés para la ciudadanía) y en Comunicados, (se exponen las principales noticias del gobierno que sean de interés a las comunidades).



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

6

Se realizan las siguientes consultas:

Mario Zuñiga, secretario Comunal sectorial de turismo de San Fabián, propone un tema en discusión referente a por qué no se contempla en los planes o programas de D.O.S un ítem reembolsable por gastos o bien por remuneraciones a los dirigentes de organizaciones comunitarias en compensación al trabajo constante en terreno.

"Considero que la D.O.S debiese tener una intervención directa con los diputados y senadores y exponer esta problemática que nos estaría afectando".

Pedro La Paz, Presidente Unión Comunal de Ninhue, realiza la siguiente intervención: Existen muchos gastos relacionados a traslados en que incurrimos los dirigentes, costeados muchas veces estos gastos personalmente y no por ello dejamos de lado los compromisos con nuestra organización. Existe un claro ejemplo de que la gran mayoría de los dirigentes vecinales somos personas mayores y eso implica que nuestros ingresos son menores de acuerdo a nuestro grupo etario pero también es claro que somos las personas que tendríamos más tiempo para ejercer estas labores que hoy en día se encuentran sin remuneración, ello implica una contradicción que bien sería prudente que las autoridades pudiesen abordar.

Gastón Diaz, Presidente ADC ACOPROCH: Realiza la siguiente intervención:

Entiendo la buena disposición de los servicios públicos, situación en que las políticas públicas se provocan como acción del gobierno, deberíamos tener como organizaciones un carácter más resolutivo en las decisiones de las autoridades eso conlleva a que dejáramos de ser consultivos de esa forma la defensa de los derechos sería más comprometida, en este tipo de casos de la remuneraciones a los dirigentes muchas veces resulta tedioso tener que estar demandado un ítem reembolsable si sabemos que tal política pública no existe, pero si considero que uds como institución pudiesen canalizar desde su orgánica con los diputados y senadores y con ello realizar algún cambio legislativo.

Edgardo Salgado, Secretario Junta de vecinos aguas frías, Ninhue, realiza la siguiente consulta:

¿Cómo operan los consejos consultivos y de qué forma ayuda tal orgánica a las organizaciones comunitarias?



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Barbara Valderrama, da como respuesta final, que no existe una reforma legal donde exista un ítem por gastos reembolsable o bien algún pago de remuneración que se contemple pago a los dirigentes por la labor realizada. Hoy en día las propias orgánicas de las organizaciones revisan y adecuan ese tipo de compromisos, como D.O.S no tenemos intervención en ese tipo de políticas públicas y sólo a través de una ley podría generarse aquel cambio, sin embargo agradezco la invitación porque el levantamiento de este tipo de necesidades es bueno trabajar en conjunto con las organizaciones e ir generando incidencia.

En cuanto a la consulta de formación de los consejos consultivos, refiere lo siguiente como respuesta:

Los consejos consultivos se constituyen como un espacio de conversación en la participación ciudadana, que tiene por objetivos fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de las instituciones públicas, promueven el control ciudadano de las acciones desarrolladas por el Servicio.

Víctor Pérez, Director Regional SEC Ñuble,

Exposición sobre Misión Institucional de la SEC en el Mercado Eléctrico, en la que abordó temas como:

La duración de la interrupción de suministro eléctrico en las comunas de la región de Ñuble, sistema de compensaciones automáticas que realizan las empresas a sus clientes cuando ocurren eventos disruptivos que ponen en riesgo la continuidad del suministro eléctrico. Así como la explicación del sistema de procesamiento, generación y distribución de energía eléctrica.

Se realizan las siguientes consultas:

Carmen Herrera Sepúlveda: **¿La interrupción del suministro eléctrico cómo se comporta en la región de Ñuble?**

Respuesta: acá en la región los cortes no son tan seguidos y cumplen con lo mínimo requerido en cuanto a tramos de interrupción, ahora bien lo que molesta a los consumidores de Ñuble, no es cuantas veces pudiera

7



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

interrumpirse el suministro sino más bien el tiempo que dura el corte y el tiempo que las empresas demoran en el restablecimiento del servicio, lo que busca la SEC es que la duración del corte sea lo más breve posible y que se ajuste a los promedios por rangos horarios.

Se indica que las comunas en la región con más eventos interruptivos son Chillán, Chillán Viejo y San Carlos y aquello se debe a la densidad de la población. Ninhue es una comuna que tiene una incidencia de corte baja, pudiendo tener hasta 9 eventos en un año, según norma. Ahora bien a nivel regional por este año se han llevado 12 eventos, en el año 2021 fueron 16 por lo tanto existe una baja comparativa.

SEC responde que en Ninhue hubo un evento en el mes de abril por la caída de un árbol y generó una falla en la línea de transmisión.

Indica que en el año 2022 solo la comuna de Pinto se salió de los márgenes permitido por interrupción referente a los tramos, a julio del 2023 en la región de Ñuble no hay ninguna comuna fuera de los tramos

¿Qué ocurre con las compensaciones a los consumidores?

Cuando ocurren eventos interruptivos, las compensaciones son automáticas a los clientes.

Se dan cuenta de 4.282 reclamos de personas en la región de Ñuble, principalmente referido a sobreconsumo, cobros indebidos, o errores en medición. Un total de 2.455 reclamos fueron presentados por las personas a la SEC, debido a la disconformidad en las respuestas entregadas por las empresas.

Mauricio Nova, Fiscalizador SISS, expone por: "Rol de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en el Sector Urbano y Rural"

Se da cuenta del alcance de la institución referente a fiscalizar, verificar y aplicar sanciones. Tipos de alcances en la fiscalización referente a Calidad de agua potable, medición del consumo de agua potable, facturación, aplicación de tarifas, calidad de atención de clientes. Límites de responsabilidad de agua potable, servidas, sector rural, derechos y deberes de los usuarios. Casos en que los consumidores pueden acudir a la SISS: "Cobros indebidos, cortes de suministro sin aviso previo, sobreconsumo, factibilidades, y bajas presiones.



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

Acuerdos/compromisos

1

Por acuerdo de los asistentes al consejo se confirman las siguientes actividades para lo que resta del año 2023.

27.09.2023 Taller "Difusión de los Derechos de los usuarios en Telecomunicaciones"

Actividad en Salón Cultural, comuna de Coihueco, sobre temática referente a derechos y deberes del SERNAC, así como principales derechos en materia de telecomunicaciones, se determina que se invite a **Rossana Inostroza**, encargada del Departamento de Gestión de Reclamos SUBTEL en Chillán, Región de Ñuble, para los efectos de ser invitada como expositora. Colaboró para esta actividad SUBTEL, Región de Ñuble y Unión Comunal de clubes deportivos rurales, Yungay, en dependencias del Cuerpo de Bomberos comunal.

Mes de octubre, **Diálogo participativo sobre Derechos en materia financiera.**

Actividad tipo diálogo participativo en temática sobre derechos del consumidor financiero, la presidente de la Unión Comunal de adultos Mayores de Chillán Maricarmen Ramírez señala tener disposición para que se disponga del salón de la UCAM en la realización de dicha actividad

Mes de Noviembre, Taller "Difusión de los Derechos de los usuarios en Telecomunicaciones"

Actividad en comuna de Coelemu, sobre temática referente a derechos y deberes del SERNAC, así como principales derechos en materia de telecomunicaciones, se determina que se invite a **Rossana Inostroza**, encargada del Departamento de Gestión de Reclamos SUBTEL en Chillán, Región de Ñuble, para los efectos de ser invitada como expositora. Colaboró para esta actividad SUBTEL, Región de Ñuble y Unión comunal de juntas de vecinos urbanas y rurales de Coelemu.

Mes de diciembre, Taller "Difusión de los Derechos de los usuarios en Telecomunicaciones"



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"

	<p>Actividad en comuna de Chillán, sobre temática referente a derechos y deberes del SERNAC, así como principales derechos en materia de telecomunicaciones, se determina que se invite a Rossana Inostroza, encargada del Departamento de Gestión de Reclamos SUBTEL en Chillán, Región de Ñuble, para los efectos de ser invitada como expositora. Colaboró para esta actividad SUBTEL, Región de Ñuble y Unión comunal adultos mayores de Chillán</p>
2	<p>Sr Arturo Masafierro, Presidente de la Unión comunal JJ. VV Rurales Coelemu. propone realizar una actividad en Coelemu, dirigido a las organizaciones comunitarias con la coordinación de instituciones para el mes de noviembre o diciembre 2023.</p>
3	<p>La próxima reunión del COSOC se programó para el mes de octubre de 2023, será indicada la fecha y lugar de la sesión con a lo menos con 2 semanas por llamado telefónico a los miembros y con posterior constancia por correo.</p>

Documentación anexa al acta

1	<p>Fotografía de asistencia.</p>
2	<p>Comprobantes de invitación enviada por correo electrónico a los miembros del COSOC a la quinta sesión más actividad.</p>



ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"



**ACTA N° "5" - "2023"
Consejo Consultivo Regional
DR "Ñuble"**

6/10/23, 11:36

Correo de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - INVITA A QUINTA SESION COSOC SERNAC REGIÓN DE ÑUBLE 2023



Carlos Felipe Sandoval Iribarra <csandovali@sernac.cl>

INVITA A QUINTA SESION COSOC SERNAC REGIÓN DE ÑUBLE 2023

2 mensajes

Carlos Felipe Sandoval Iribarra <csandovali@sernac.cl>

14 de septiembre de 2023, 17:24

Para: jaimitorivascartes@gmail.com, cmtsanfarian@hotmail.com, liliannavarrosandoval@gmail.com, Mcofremora.75@gmail.com, amasafierro@gmail.com, maryramirezher1949@gmail.com, ACOPROCH <gastond80@gmail.com>, alex54iscq@gmail.com, norma.carrascor65@gmail.com, Secretaría Cámara Chillán <secretaria@camarachillan.cl>, "micavergara55@gmail.com" <micavergara55@gmail.com>

Cc: Félix Tomás Mercado Berríos <fmercado@sernac.cl>

Estimado Miembro Consejo Consultivo Sociedad Civil SERNAC 2023:

El Servicio Nacional del Consumidor tiene el agrado de invitarlo a usted, como miembro del Consejo Consultivo Regional, a la Quinta sesión anual 2023, programada para el día **viernes 22 de septiembre de 2023, a las 11.00 horas, en Salón comunitario de la Municipalidad ubicado en Calle Camilo Henríquez, sin número, esquina Calle Arturo Prat, comuna de Ninhue**. Contaremos con la participación de profesionales de la División de Organizaciones Sociales SESEGOB Ñuble, Subsecretaría de Electricidad y Combustibles y Superintendencia de Servicios Sanitarios Ñuble, quienes darán una breve referencia de los servicios, programas y cursos a disposición según la institución a cargo a uds.

Por favor, confirmar su asistencia a este correo csandovali@sernac.cl

Saludos cordiales.



Carlos Felipe Sandoval Iribarra

Profesional

Dirección Regional de Ñuble

csandovali@sernac.cl

442024853

Isabel Riquelme 413, 2do piso, Chillán

