

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión 5.0	Estado: Vigente	Página 1 de 5
	ACTA N° 3 Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de Los Ríos		

ACTA N° 3
Consejo Consultivo Regional

Reunión N°	Fecha	Presidida por
N° 3/2022 Sesión ordinaria	21-12-2022	Jesús Eugenio Alejandro Paredes SERNAC
Lugar	Horario	
Videollamada	Inicio	Término
	10:30	12:30
Objetivo de la reunión		
1	Revisión SERNAC del año 2022	
2	Solicitud de apoyo para realización de consulta ciudadana	

Asistentes			
Nombre	Representación	Integrante	
1	Jesús Eugenio	ACOVAL	Presidente del consejo
2	Jorge Villanueva	ACOVAL - Representante de adultos mayores	Miembro permanente
3	Eduardo Ramírez	ACOVAL	Miembro permanente
4	Alexia Camino	Codeproval	Miembro permanente
5	Alejandro Paredes	Sernac	Miembro permanente
6	Natalia Santana	Sernac	Miembro permanente
Justifican inasistencia			
N/A		N/A	

Desarrollo y contenidos:		
Revisión de acuerdos previos	Responsable	Estado de Avance
N/A	N/A	N/A



ACTA N° 3
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Los Ríos

Descripción de los contenidos de la reunión.

1

Alejandro Paredes, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): Realiza bienvenida a los invitados y hace actualización de información de las plataformas municipales de la región, con la finalidad de que tengan esa información disponible. Se destaca los nuevos encargados de plataforma municipales de comunas alejadas (Coñaripe - Malalhue - Llifén) de las capitales provinciales.

Jesús Eugenio, señala que existe un problema de años con las plataformas municipales, ya que, a ellos no se les remunera como ejecutivo de SERNAC, sino que se le da una labor más dentro de todas las que tienen como funcionarios municipales, es por esto que, el deja planteada la inquietud de que SERNAC, vea la forma de cómo compensar a estos funcionarios o en su defecto recibir una remuneración por ello.

Eduardo Ramírez: consulta si se están realizando capacitaciones a los funcionarios municipales, ya que, eso les sirve para reforzar y mejorar la relación con ellos. Con la finalidad de aumentar las demandas en comunas pequeñas.

Jesús Eugenio: Indica que en gobiernos anteriores se les hacía un almuerzo para las plataformas municipales, de cierta forma, se generan lazos y mejora la interacción entre ellos. Recuerda que los funcionarios municipales que reciben atención de Sernac, no reciben remuneración alguna y lo bueno sería que tengan algún reconocimiento por parte del servicio.

Director, indica que es un tema importante para prestar atención, para que, a su vez, los municipios tengan interés en ser una ventanilla de atención. Por otro lado, el director, señala que se hacen capacitaciones a los funcionarios. Estos son gestionados por Carla Araya quien es administradora de plataforma, mediante un plan anual.

El director sugiere invitar a ACOVAL, para la siguiente actividad con las plataformas municipales. Se comenta que en el año 2023 se pretende aumentar el despliegue territorial, mediante apoyo de las ejecutivas de atención al público, ya que, ellas están en el día a día recibiendo los problemas reales de las personas.



ACTA N° 3
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Los Ríos

2	<p>Director, informa los distintos tipos de reclamos que se han tenido durante este año y las variaciones, según la fecha.</p> <p>Indica que sería importante hacer una jornada presencial para revisar estos puntos con más detalle</p>
3	<p>Director, informa sobre un fallo en Valdivia en contra del Banco Estado por la vulneración de sus sistemas. El monto a pagar es de 300 UTM por cada casual que son 3. Todo esto ocurrido en la comuna de Panguipulli.</p> <p>Alexia Camino, consulta por la instancia de que ese dinero que queda a beneficio de municipal, sea transferido al Servicio, con la finalidad de poder mejorar las gestiones territoriales.</p> <p>Director, señala que hay leyes que impiden esa gestión.</p>
4	<p>Director, informa que en este periodo la Dirección Regional de Los Ríos, tiene que implementar la Consulta ciudadana, en donde la finalidad es encuestar a la mayor cantidad de dirigentes sociales de la región y saber su grado de conocimiento sobre la ley del consumidor, posterior a ello generar un plan de capacitaciones orientado a estos grupos. Considerando que ellos son entes replicadores.</p> <p>Esta situación es muy bien recibida en la sesión del consejo consultivo y Natalia, se comunicará con cada miembro para poder organizarnos y hacer una correcta gestión de la consulta ciudadana.</p> <p>Esta consulta tiene 7 preguntas y son cerradas, todo esto para evitar dobles lecturas y retrasar el proceso.</p>
5	<p>Director regional, se despide deseando unas hermosas fiestas y agradece el apoyo por las gestiones realizadas este año.</p>



ACTA N° 3
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Los Ríos

Documentación anexa al Acta.

1. Print de pantalla

Acuerdos / Compromisos:

1. No se generaron compromisos.

Observaciones:

Próxima reunión fecha

Hora

Lugar

N/A

N/A

N/A

Documentado por

NATALIA SANTANA MAUREIRA
PROFESIONAL DE APOYO DE SERNAC



ACTA N° 3
Consejo Consultivo Regional de Sernac Región de
Los Ríos

ANEXO 1.

empro de 2022

Tercera sesión consejo consultivo
Miércoles, 21 de diciembre - 10:30 - 11:30am

[Unirme con Google Meet](#)
meet.google.com/pux-kotp-gpi

Unirse por teléfono
(CL) +56 43 245 2070 PIN: 543 542 886 1768#

Más números de teléfono

28 invitados
3 sí
25 en espera

- Natalia Andrea Santana Maureira
Organizador
[Definir el lugar de trabajo](#)
- jorge odilon villanueva ormeño
- walter.marcos@cciv.cl
- acamino@codeproval.cl
- Asociación de Consumidores Valdivia
- Adulto Mayor y Discapacidad Municipalidad d...
- Oficina Adulto Mayor Municipalidad Río Bueno
- Alejandro Fabián Paredes Zieballe
- bernarditapavie@gmail.com
- camaracomerciofutrono@gmail.com
- camaracomerciopanguipulli@hotmail.com
- carlosquezadab@hotmail.com
- cmayorga47@hotmail.com
- contacto@turismolagoranco.cl
- dtampeb30@hotmail.com

¿Asistirás?

