

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Reunión N°:	Presidida por:		
3/ Ordinaria	Rodrigo Cortés Tapia		
Lugar:	Fecha:	27/09/2023	
Baquadano N° 1093 (presencial)	Hora		
	Inicio:	Término:	
	11:30	12:30	
Documentado por:	Francisca Campillay Miranda		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Saludo del Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.
2	Mesa de Trabajo con Aguas del Altiplano S.A.
3	Mesa de Trabajo con Zofri S.A
4	Charla ejecutada en la Cámara de Comercio Minorista y Detallista de Iquique.
5	Fiscalización Multitarea con Transporte y Telecomunicaciones.
6	Fiscalización Sernatur y Sernac a Hoteles.
7	Charla de Consumo Financiero para Adultos Mayores con Programa Vínculo.
8	Consulta Ciudadana Vigente
9	Coordinación con Sernatur para uso de "Stand" en Mall Zofri y Fiscalizaciones No programadas.
10	Concurso de Abogado Regional.

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Cristian Espinoza	Junta de vecinos Río Seco	M
2	Glenda González	Zofri S.A.	F
3	Sandra Vicencio	SUBTEL seremi de transporte y telecomunicaciones.	F
4	María Soledad Pantoja	SISS	F
5	Mario Aguilar	Seremia de Economía	M
6	Jorge Julio	Seremi de Economía	M
7	Paulina Ávila	SUPERIR	F
8	Jesús Mesías	Junta de vecinos Sargento Aldea	M
9	Livio Lanino	Cámara de comercio detallista y turismo Iquique.	M
10	Mario Muñoz	U. Comunal siglo XI	M
Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)			
1	Alicia Naranjo		
2	Carla Pietroboni		
3	Guido Sierra		



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Romy Morales
2	Carmen Amaya
3	Carolina Escobar
4	Felipe Valenzuela
5	Roderick Solis
6	Bethy Santander

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Saludo y palabras del Director Regional del SERNAC, Rodrigo Cortés Tapia, quien describe la importancia y el estado de las actividades realizadas y por realizar. Indica que, en esta instancia, se recogerán problemáticas de consumo que sostiene la ciudadanía para posteriormente dar seguimiento a los acuerdos que puedan surgir. Agradece también la participación de todos los actores.
2	El primer punto que abordó el Director Regional, fue la mesa de trabajo con aguas del altiplano respecto al polémico caso con fecha 06 de junio del presente año, en avenida proyectada, donde 5 propiedades fueron afectadas por la rotura de una matriz de agua en forma violenta, dañando 5 inmuebles en mayor y menor medida. Indica que Sernac tomó iniciativa para una mesa de diálogo con la empresa con el fin de entregar una solución.
3	El Director Regional señaló que, en el 2° consejo consultivo, nació como propuesta una mesa de trabajo con zofri, la cual fue ejecutada y dio como resultado proyectos como: letrero con 3 caras dispuestos en las salas de descanso en Mall Zofri y en las entradas principales del MALL, para difundir los derechos y deberes de las y los consumidores. Se menciona trabajo en conjunto con Sernatur, el cual se especificará más adelante.

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

4	El Director Regional, en el 2º consejo consultivo acogió solicitud de don Livio Lanino, presidente de la cámara de comercio detallista, para la realización de un Taller acerca de "la ley pro consumidor", el cual se ejecutó el viernes 08 de septiembre del presente año.
5	Sobre Fiscalización Multitarea con Transporte y Telecomunicaciones, en la semana de 18 septiembre, se iniciaron las fiscalizaciones en el terminal rodoviario, a propósito de las festividades y el uso frecuente de ese medio de transporte en días feriados".
6	Sernac y Sernatur, participaron de actividades de fiscalización en conjunto al rubro de Hoteles de Iquique. La actividad se enmarca dentro de las fiscalizaciones multitareas que se están coordinando con distintos organismos públicos.
7	Se habló de la Charla de Consumo Financiero para Adultos Mayores, que se va a realizar el próximo 06 de octubre con Programa Vínculo. La asistencia es de aproximadamente 350 personas y se está programando un próximo taller en la provincia del Tamarugal. Don Jesús Mesías, presidente de la Junta Vecinal Sargento Aldea, propuso mantener una cercanía con las personas y no utilizar lenguaje técnico en el Taller para Adultos Mayores.
8	El Director Regional, informó y recordó a los presentes acerca de la consulta ciudadana vigente para que pueda ser respondida y difundida a la ciudadanía. Se espera seguir aumentando el número de respuestas de forma progresiva.
9	Se informó que el día 21 de septiembre a las 15:30 horas, se realizó una reunión con Sernatur para uso de "Stand" en Mall Zofri y difundir mediante videos los Derechos de los Consumidores, asimismo, capacitar a funcionarios de Sernatur para que los consumidores ingresen reclamos de manera presencial. Asimismo, se requirió por la Directora de Sernatur Fiscalizaciones no programadas.
10	Sobre el concurso de abogado, se informó que el concurso se encuentra vigente y en proceso de selección.
11	Al finalizar el consejo consultivo regional, el sr. Cristian Espinoza Presidente de la junta de vecinos de la caleta río seco, manifestó problemáticas con telecomunicaciones y suministro de agua potable. Los consumidores tienen problema de cobertura de telefonía y además no cuentan con servicios básicos de consumo de agua potable. Se acogió a su petición de tal manera que se oficiará a Seremia de Telecomunicaciones y Transporte para obtener información respecto a las coberturas autorizadas que tienen los proveedores en el sector costero de Iquique, con el fin de indagar responsabilidad y/o

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

incumplimiento de los proveedores, asimismo, se otorgó contacto de la Jefa de la SISS con el fin de canalizar con las autoridades la creación de proyectos asociados a la instalación de agua potable.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

- | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Oficiar a la Seremia de Telecomunicaciones y Transporte por la permanente dificultad que presentan los consumidores en la Caleta Río seco. |
| 2 | Realizar los Talleres a Adultos Mayores, de manera dinámica, cercana y sin lenguaje técnico para una mejor recepción de las personas. |

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

- | | |
|---|---------------------------------------------------|
| 1 | Lista de asistencia |
| 2 | PPT de la presentación |
| 3 | Fotografía de la 3ra sesión de Consejo Consultivo |

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

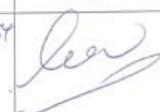
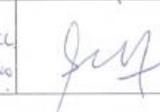
LISTA DE ASISTENCIA:

26/9/23, 16:02 Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

LISTA DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

Departamentos/Entidades Ejecutora(s): Consejo Consultivo Regional
 Fecha: 27/09/2023 Hora: (inicio) 11:00 / (término)
 Relator/a(es): Director Regional, Rodrigo Cortés Tapia.

Nº	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
1	Cristian Espinoza Ovejas	Junta de Vecinos Calera Rio Seco	9-39048357		X	
2	Glenda González Santibañez	ZOFRI S.A.	glenda.gonzalez@zofri.cl 992191941			X
3	Sandra Vicencio Vidal	SUBTEL Serenw Transmisiones y Telecomunicaciones	Avicencio@mtt.gob.cl 224213600 1121			X

1

https://docs.google.com/document/d/1Qx35HNS_Q3Z9UkiWqY_jBNQp2MTQ2WWU/edit 1/3

ACTA N° 3 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

16 02

Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
4	María Soledad Pantoja	SISS	mipaula@sis.govcl Iquique@sis.govcl 572471504			✓
5	Paulina Añla Vergara	SUPERIR	pavita@superir.govcl			✓
6	Mario Manuel Araujo	SEREMI DE ECONOMIA .cl	MARCO ANTONIO @ ECONOMIA.cl			
7	Jorge Julio	SEREMI ECONOMIA	julio@economia.cl		✓	
8	Jesús Medina	AGROPECUARIO	jesus@si.mega-			✓

2

https://docs.google.com/document/d/1Qx35HNS_Q3Z9UkiWqY_jBNQp2MTQ2WWL/edit

23

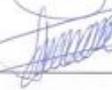


ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Lista Asistencia CCR_2023.docx - Documentos de Google

Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

N°	Nombre y apellido	Asociación/Institución	Correo y teléfono	Firma	M	F
9	Melón Nuñez	U. Comunal Siglo XXI	M. Dissabaita		H	
10	Livia Lemus R.	Cómunica Comercio Retail y Turismo	livia.lemus@comunica.cl		H	
HOMBRES:		MUJER:		TOTAL:		



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

PPT de la presentación:

3° Consejo Consultivo
Regional Tarapacá

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Pulsa **Esc** para salir del modo de pantalla completa

Temas en Tabla de la Sesión:

- 1.- Mesa de Trabajo con Aguas del Altiplano S.A.
- 2.- Mesa de Trabajo con Zofri S.A
- 3.- Charla ejecutada a la Cámara de Comercio Minorista y Detallista de Iquique.
- 4.- Fiscalización Multitarea con Transporte y Telecomunicaciones.
- 5.- Fiscalización Sernatur y Sernac a Hoteles.
- 6.- Charla de Consumo Financiero para Adultos Mayores con Programa Vínculo.
- 7.- Consulta Ciudadana Vigente
- 8.- Coordinación con Sernatur para uso de "Stand" en Mall Zofri y Fiscalizaciones No programadas.
- 9.- Concurso de Abogado Regional.



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

1.- Mesa de Trabajo con Aguas del Altiplano S.A

- En relación a la totalidad de los clientes que se encuentran actualmente sin suministro de agua potable a raíz de los hechos acontecidos el pasado 6 de junio en avenida Proyecta. Se informó, en su momento, que este ascendía a 63. Sin embargo, de dicho número solo 21 de ellos son residenciales o consumidores finales. El resto, corresponde a la categoría de comercial, institucional, industrial o fiscal los que, en su mayoría poseen estanques propios de acumulación de agua potable, los que están siendo abastecidos día a día. En el archivo adjunto, se puede ver la ubicación de dichos clientes. Adicionalmente, hacer presente que, los 21 clientes anteriormente señalados se están compensando.

Sector de presión	Consumo interno ADA	COMERCIAL	Residencial	Institucional	Industrial	Fiscal	Total general
ERP Los Verdes	6	12	12	3	1	1	35
ERP Bajo Molle (Parte Alta)		7	4		2		13
ERP Alto Playa Blanca		3	3				6
ERP Carabineros		1	2	1		1	5
ERP Los Marinos		1			1		2
ERP Dakar				1			1
ERP PTAS Altos Playa Blanca	1						1
Total general	7	24	21	5	4	2	63

N° ARCHIVO	BIEN AFECTADO	DIRECCIÓN	RECLAMANTE	PROPIETARIO	MONTO TOTAL SOLICITADO	DESGLOSE		PRESUPUESTO ADA 1	PRESUPUESTO ADA 2	MONTO ACEPTADO	ESTADO
1	Inmueble	Proyectada 2003	Juana Cella Bicoño Picón	Juana Cella Bicoño Picón	\$ 9.890.000	Bienes Muebles	\$ 2.370.000	NA	NA	\$ 9.890.000	Transacción Firmada 19.08.2023
	Local Comercial					Lucro cesante	\$ 7.200.000				
						Trabajadores Part Time	\$ 320.000				
2	Bienes Muebles	Proyectada 2007	Roxana Oliva Vinos	Sin información	\$ 7.359.250	Arreglos en Inmueble	\$ 1.983.150	\$ 4.054.000	NA	\$ 4.054.000	Transacción Firmada 05.07.2023
	Mejoras Inmueble					Bienes Muebles	\$ 4.054.000				
3	Vehículo (Camión Porter)	NA	Patrio Riquelme Caceres	Patrio Riquelme Caceres	\$ 5.185.055	Reparación Vehículo	\$ 4.199.085	NA	NA	\$ 5.185.955	Transacción Firmada 11.07.2023
	Bien Mueble					Lucro cesante	\$ 750.000				
						Bien mueble (Taladro)	\$ 215.990				
4	Camión Aljibe	NA	Raúl Izquierdo Aguirre	Sin información	\$ 4.675.000	NA		En estudio	En estudio	NA	Entregado a cía de Seguros
5	Acceso Vehicular	Avenida La Tirana 4450	Condominio Alborada	Sin información	\$ 6.003.860	NA		En estudio	En estudio	NA	Entregado a cía de Seguros

ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

6	Inmueble	Proyectada 2611	Cristian Cortes Caceres	Sin información	\$ 249.400.662	Inmueble	5910 UF	\$ 94.819.123	\$ 108.473.751	\$185.000.000	Transacción firmada 28.08.23
	Muebles					Bienes Muebles	\$ 52.018.667	-	-		
	Arriendo diario					\$ 200.000	-	-			
7	Inmueble	Proyectada 2613	Luisa Aguilera Corripio	Sin información	\$ 389.642.088	Inmueble	\$304.759.423	\$ 97.022.446	\$ 110.669.058	NA	Entregado a cía de Seguros
	Muebles					Bienes Muebles	\$ 68.882.663	-	-		
	Arriendo 8 meses					\$ 16.000.000	-	-			
8	Inmueble	Proyectada 2617	María Loyola Avila	Sin información	\$ 136.931.596	Inmueble	3206 UF	En estudio	En estudio	NA	Rechazado
	Muebles					Bienes Muebles	805 UF	-	-		
9	Inmueble	Proyectada 2607	Miguel Zagal	Sin información	\$ 82.023.091	-	-	-	-	NA	Entregado a cía de Seguros



ACTA N° 3 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

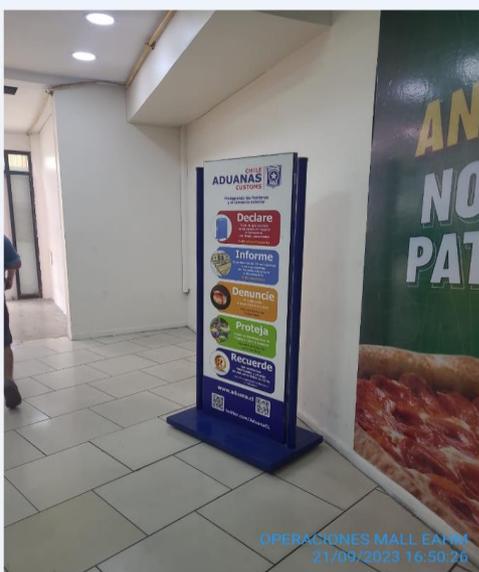
1.- con fecha 15 de septiembre se inicio por parte de la DR Tarapaca la formalización de una mesa desformalizada de trabajo con Zona Franca, con el fin de coordinar y establecer información a los consumidores respecto de los Derechos Sobre Protección de los consumidores mediante la confección e instalación de un letrero que contenga información respecto a los derechos y deberes de los consumidores.

2.- Mesa de Trabajo con Zona Franca S.A.

2.- Con fecha 21 de septiembre de 2023, dimos inicio a la primera reunión entre Sernac y Zona Franca S.A., el objetivo de la reunión fue definir:

- Instalación de letrero sobre Derechos de los Consumidores en Zona Franca S.A

- Identificar el espacio y dimensiones del letrero
- Determinar el tipo de letrero y características técnicas
- Determinar el lugar de instalación, plazos de confección y ejecución.



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

Gestiones actuales:

1.- La DR Tarapacá requirió al Departamento de Comunicaciones Estratégicas la información y Encargados de Contenidos y Marketing de Sernac la confección y elaboración del contenido y Diseño de la información que contendrán los Letreros.

2.- Actualmente nivel central se encuentra elaborando el diseño, una vez obtenida la información, se realizará una reunión de cierre con Zona Franca S.A con los acuerdos de los hitos de instalación y/o ejecución.



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

3.- DE LOS ACUERDOS ARRIBADOS EN EL 2° CONSEJO CONSULTIVO ANTERIOR:

1.- Gestionar Acuerdos con Zona Franca S.A para difundir Derechos y Deberes de los Consumidores mediante la confección de carteles o letreros visibles al público.

2.- Charla ejecutada a la Cámara de Comercio Minorista y Detallista de Iquique.



ACTA N° 3 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

4.- Fiscalización Multitarea Sernac con Transporte y Telecomunicaciones.



5.- Fiscalización Multitarea Sernatur y Sernac a Hoteles.

Ante el habitual aumento del turismo producto de Fiestas Patrias, el SERNAC de Tarapacá, junto al SERNATUR, fiscalizaron a diversas empresas de alojamiento turístico de Iquique, para verificar en terreno si cumplen con las exigencias establecidas en la Ley del Consumidor y la Ley de Turismo.

Se trató de una fiscalización integrada multitarea entre el SERNAC y el SERNATUR, e implica que cada organismo, de acuerdo a sus propias facultades, fiscaliza a las empresas.

En el caso del SERNAC, el objetivo fue verificar, especialmente aquellos aspectos relacionados con la información de servicios ofrecidos, precios, promociones y ofertas, entre otros antecedentes. En el caso del SERNATUR, revisar si los locales están inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, entre otras materias.



ACTA N° 3 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR Tarapacá

6.- Charla de Consumo Financiero para Adultos Mayores con Programa Vínculo.

En coordinación con Profesional Área Social, Encargada Programa Vínculos se coordinó y ejecutará una charla de Educación Financiera para personas Mayores en la Comuna de Alto Hospicio, para el día 06 de octubre, dicha actividad se realizará en el Techado Municipal de la comuna y la cantidad de adultos mayores serán entre 300 a 450 personas.



7.- Consulta Ciudadana Vigente.

Hasta el día 05 de octubre tendremos vigente nuestra Consulta Ciudadana que ha la fecha tiene 504 consumidores que han participado.

A Seguir Difundiendo la Consulta Ciudadana:



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

8.- Coordinación con Sernatur para uso de Stand en Mall Zofri y Fiscalizaciones No programadas.



9.- Concurso de Abogado Regional Vigente.
10.- Ciclo de Charlas para Programa Mujeres Jefas de Hogar (SERNAMEG)



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



ACTA N° 3 - 2023
Consejo Consultivo Regional
DR Tarapacá

FOTOGRAFÍA DE LA 3era. SESION DEL CONSEJO CONSULTIVO:

