

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

Reunión (Ordinaria) Nº:	Presidida por (Presidente del Consejo):		
2	Angélica Solar Lizama en representación del Sr. Rolando Cortés.		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	02-06-2025	
Presencial	Hora		
	Inicio:		Término:
	15.30 Hrs.		16.30 Hrs.
Documentado por:	Carolina Ramírez Bueno		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Lectura de última acta.
2	Participar en un minuto de silencio en memoria de la Sra. Ana Hernández (Q.E.P.D.), quien fuera una destacada Presidenta de la Unión Comunal de Adultos Mayores.
3	Incorporación de nuevos integrantes al Consejo Consultivo Regional.
4	Invitación taller sobre derechos y deberes de los consumidores.
5	Invitación Cuenta Pública Participativa 2025.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Tamara Alarcón Vallejos	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC)	
2	Milton Miranda Rojas	Asociación Regional de Sordos de Concepción	

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

3	Arturo Espinoza Brower	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío (ARCAM)	
5	Margarita Montecinos Flores	Intérprete Lengua de Señas	
6	Angélica Solar Lizama	SERNAC	
7	Carolina Ramírez Bueno	SERNAC	

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Rolando Cortés Orostica, Fundación Inclusión Es MI Derecho.

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Juan Señor Ledesma, Presidente de la Federación de Cámaras de comercio, turismo y servicios de la Región del Biobío (FECOMTUR)

Descripción de los contenidos de la reunión.	
1	Se da inicio a la presente reunión. La Directora Regional de SERNAC saluda y da la bienvenida a los asistentes del Consejo Consultivo.
2	La Directora Regional de SERNAC y los asistentes del Consejo Consultivo se unen al sensible fallecimiento de la Sra. Ana Hernández, Presidenta de la Unión Comunal de Adultos Mayores, a quien se le recuerda con profundo respeto y reconocimiento por su labor a la comunidad. En su memoria, les invita a participar en un minuto de silencio.
3	La Directora Regional de SERNAC agradecería enormemente la colaboración de los consejeros para identificar posibles nuevos contactos que puedan integrarse al Consejo Consultivo. Además, les informa que se consultará sobre la posible incorporación de un nuevo representante de la UCAM.
4	Se extiende una cordial invitación a participar en el taller sobre los derechos y deberes de los consumidores, el cual se llevará a cabo el 7 de julio de 2025, a las 15.30 horas . Esta capacitación estará a cargo de la Sra. Silvia Venegas, Encargada de Educación de SERNAC DR Biobío.
5	Se concede el espacio a los asistentes para plantear sus dudas o consultas. Don Arturo Espinoza, Presidente de ARCAM, indica que ha tenido varios reclamos de los cuales las empresas no responden y en ese sentido consulta qué hace SERNAC con estos casos. La Directora Regional de SERNAC, señala que el servicio cuenta con facultades regulatorias según la normativa vigente. Adicionalmente, la Dirección Regional

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

	ha establecido convenios de colaboración con la CAJ y diversas Universidades (Clínicas Jurídicas UDD, UCSC y USS). Estos acuerdos buscan ampliar la cobertura para orientar a los consumidores después de la mediación, considerando criterios de pobreza para facilitar el acceso a servicios legales gratuitos, incluyendo representación judicial. Por su parte, Tamara Alarcón de FOJUCC indica que, dentro de su rol como Asociación de Consumidores, también ofrecen representación en estos casos. No obstante, considera una membresía para cubrir las gestiones necesarias. El Sr. Milton Miranda, representante de la Asociación de Sordos, señala que ingresó un reclamo ante SERNAC por cambio de medidor sin consulta previa por parte de la compañía eléctrica y los cobros excesivos posteriores. Agrega, los problemas de comunicación que ha enfrentado con la compañía eléctrica a través del chat y la solicitud de contactar telefónicamente a los técnicos, incluyendo la falta de descuentos en sus boletas. La Directora Regional de SERNAC, ha indicado que se revisará su situación particular en conjunto con la SEC para determinar si el cambio de medidor sin su autorización se ajusta a la normativa vigente.
6	Finalmente, la Directora Regional informa sobre la factibilidad de llevar a cabo talleres dirigidos a personas sordas. El objetivo de estos talleres sería dar a conocer sus derechos en temas de consumo y servicios básicos, así como los procedimientos para ingresar un reclamo, entre otros aspectos relevantes.
7	La Directora Regional de SERNAC, agradece la participación y da por terminada la presente sesión.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Se citará a una próxima reunión del Consejo, fecha y hora por definir.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Fotografías

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	ACTA N° 2 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Biobío		

Anexo 1:

