

ACTA N° 2 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR COQUIMBO

Reunión ordinaria N°:2	Presidida por (Presidente del Consejo):		
	Magdalena Rojas (en reemplazo de José Miguel Muñoz)		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	28.05.2025	
	Hora		
	Inicio:	Término:	
	15:05	15:45	
Documentado por:	Cristina Araya		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	El tema principal a tratar en esta sesión se relaciona a Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. Nos limitaremos a recuperar de los asistentes los cambios que consideren pudieran mejorar la atención al usuario en la región.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Magdalena Rojas	Plataforma Municipal de atención al consumidor I.M. Coquimbo	
2	Ximena Díaz	Plataforma Municipal de atención al consumidor I.M. Coquimbo	
3	Ana Cortés	Plataforma Municipal de atención al consumidor I.M. Coquimbo	
4	Rodrigo Santander	SERNAC	
5	Cristyna Villarroel	SERNAC	
6	Cristina Araya	SERNAC	

* Femenino/Masculino/Otro



ACTA N° 2 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR COQUIMBO

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	José Miguel Muñoz (por estar citado a una reunión imprevista pero impostergable)
2	Montserrat Herrera (se encuentra de vacaciones)

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	José Miguel Muñoz (por estar citado a una reunión imprevista pero impostergable)
2	Montserrat Herrera (se encuentra de vacaciones)

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Toma la palabra Cristina Araya para hacer mención del propósito de esta reunión, el cual es principalmente obtener opiniones, sugerencias de parte de los integrantes de CCR en cuanto a atención al usuario y posibles mejoras, relacionadas a calidad de servicio y experiencia usuaria.
2	Magdalena Rojas toma la palabra para mencionar que siempre es necesario estar en el territorio y que es de suma urgencia poder tener mayor material de apoyo en las oficinas municipales de atención, las cuales también se despliegan a través de operativos municipales a zonas más distantes o rurales de la comuna.
3	Ratifica esta postura Ximena Díaz, quien menciona la importancia de tener en aquellas oficinas que tramitan el apoyo legal de un abogado del municipio, razón por la cual menciona podría venir estipulado en el convenio de cooperación o ser conseguido a través de conversaciones directas con los encargados o jefaturas del municipio, ya que son muchas las dudas de los usuarios en esta materia, muchos de ellos desisten de presentar acción judicial por desconocimiento del trámite en si.
4	Por parte de Ana Cortés se informa que tal vez no sería mala idea tener un video en la página de SERNAC que entregara el paso a paso de la demanda, la forma de llenado etc. Ya que el formulario que se cuenta hoy por hoy no es suficiente.
5	Se insiste en la necesidad de estar en el territorio, por lo que se consulta incluso por la posibilidad de que volviera el SERNAC Móvil. Instancia que mejoraba la presencia del servicio en el territorio, sobretodo en una región tan disgregada geográficamente como esta.

**ACTA N° 2 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR COQUIMBO**

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Se acuerda que cada idea será elevada a través de la redacción del acta de la sesión
2	Los participantes informan que de tener nuevas ideas las harán llegar mediante correo electrónico a Cristina Araya

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	
2	
3	

