

**ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama**

Reunión ordinaria N°:	Presidida por (Presidenta del Consejo):		
3	Andrea Hernández - Directora Regional de Atacama FUNSOPO		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	13.08.2025	
Híbrida	Hora		
	Inicio:	Término:	
	16:00	17:30	
Documentado por:	Horst Kallens Beals		

Temas a tratar:	
1	Presentación de nueva Directora Regional de la Fundación para la Superación de la Pobreza en Atacama, Andrea Hernández y Presidente del Consejo Consultivo Regional.
2	Palabras Director Regional del SERNAC en atacama, Kurt Iturrieta.
3	Incorporación de Hernán Pape, Presidente del Colegio de Ingenieros al COSOC.
4	Presentación sobre tema Combustibles en la región - Director Regional de la SEC - Iván Lillo.
5	Levantamiento de necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicos de la Región.
6	Temas varios.

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Andrea Hernández Ojeda	Fundación para la Superación de la Pobreza	■
2	Marco Castillo Arriaza	AdC ADECOP Copiapó - Presidente	■
3	Pedro Munizaga Olivares	AdC CONACOP Copiapó - Presidente	■
4	Lucy Alfaro Marín	Centro Familia Digital Chanchoquín - Fundación de Las Familias	■
5	Alejandra Chazarro Espejo	Presidenta Unión Comunal del Adulto Mayor Candelaria Goyenechea de Copiapó	■



**ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama**

6	Luz Birchmeier Abello	Presidenta Unión Comunal de Adultos Mayores Silvia Godoy Guzmán	■
7	Hernán Pape Larre	Presidente Colegio de Ingenieros de Chile - Capítulo Regional de Atacama	■
8	Oscar Cicardini Neyra	Federación Regional de Uniones de Juntas de Vecinos de Atacama - Presidente	■
9	Gabriela Prado Prado	Universidad de Atacama	■
10	Kurt Iturrieta Guaita	SERNAC – Director Regional	■
11	Horst Kallens Beals	SERNAC – Secretario Ejecutivo	■

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia

1	Irma Astudillo Zepeda - Unión Comunal JJVV Pedro León Gallo de Copiapó - Presidenta
2	Hilda Valdivia Ardiles - ADECOVALL AC - Presidenta

Ausentes

1	Solange Silva – Presidenta Unión Comunal JJVV de Copiapó
---	----------------------------------------------------------

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	<p>Nueva Directora Regional de la Fundación para la Superación de la Pobreza en Atacama, Andrea Hernández, procede a presentarse ante el Consejo Consultivo Regional, destacando la importancia de asumir el cargo de Presidenta del COSOC Atacama, agradeciendo a todos los presentes por esta oportunidad.</p> <p>A continuación, procede a explicar los alcances de la tercera sesión del Consejo 2025, relevando la importancia de desarrollar este espacio de participación ciudadana en beneficio de los consumidores y consumidoras de Atacama.</p>
2	<p>Kurt Iturrieta, Director Regional de Atacama: Realiza bienvenida a los participantes del COSOC Atacama, representantes de las Asociaciones de Consumidores y otras entidades, destacando la importancia que para el SERNAC tiene esta instancia.</p> <p>El directivo, destaca lo prioritario que significa para la gestión institucional del SERNAC, el trabajo de relacionamiento y participación ciudadana, en donde el Consejo Consultivo Regional, desempeña un rol preponderante para</p>



ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades que se dan en nuestro territorio, fortaleciendo así la activa participación ciudadana en materia de consumo en la región de Atacama.

Iturrieta, destaca la participación de las y los integrantes del Consejo Consultivo, en la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Regional del SERNAC en Atacama, realizada el pasado jueves 24 de julio.

Además, señala la importancia que tiene para el SERNAC, el levantar las necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicas de la región, para la construcción del Plan de Calidad de Servicios del SERNAC 2026-2028, tema que será abordado en la presente sesión.

3 A continuación, Presidenta del Consejo, presenta propuesta de incorporación al Consejo Consultivo, del Presidente del Colegio de Ingenieros de Atacama, don Hernán Pape Larre.

Por acuerdo mayoritario, se acepta la incorporación de Hernán Pape, en representación del Colegio de Ingenieros de Atacama.

Consejero Hernán Pape, junto con agradecer el apoyo y la incorporación al Consejo Consultivo Regional, expresa su mayor voluntad para ser un real aporte a la iniciativa, destacando el trabajo colaborativo que se ha tenido con el SERNAC en los últimos años.

4 Presentación sobre tema combustibles en la región - Director Regional de la SEC - Iván Lillo.

El directivo, señala que la SEC ha abordado con los distintos concesionarios de estaciones de servicios de venta de combustible de la Región, la correcta aplicación de la normativa en relación a la calidad de los combustibles que se comercializan. Señala, que cada cuatro meses se toman muestras de combustibles de forma aleatoria y se envían para su análisis, según programa anual, lo anterior en el marco del cumplimiento del Decreto Supremo N° 160 de julio de 2009, de Seguridad para las instalaciones y operaciones de producción y refinamiento, transporte, almacenamiento, distribución y abastecimiento de combustibles líquidos.

ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

En cuanto a las fiscalizaciones efectuadas, en éstas se revisan los registros de calibraciones de boca surtidoras (Islas), las que se calibran según norma chilena para saber el litraje. Con un matraz se mide el volumen de 20 litros de combustible, corroborando que la medición coincida con la lectura de la máquina surtidora. Es el INN quien certifica estos procesos a las empresas, verificando:

1. Capacitación del personal
2. Calibraciones
3. Mantenciones
4. Certificaciones

Director de la SEC, señala que, en los últimos procesos de fiscalización en la Región, no se han detectado mayores problemas, y que, no se han recibido reclamos de parte de usuarios sobre en particular.

Iván Lillo, hace un llamado a los presentes, a que puedan informar a sus asociados, respecto de presentar reclamos oportunos en temas de combustibles, ojalá el mismo día, ya que así se puede cerrar las bocas de las máquinas surtidoras, hasta efectuar la calibración respectiva.

Finalmente, señala que, en ventas de combustibles, existe una percepción negativa de parte de la ciudadanía, la que se debería eventualmente, a las reiteradas alzas en los precios de los combustibles, menor rendimiento de los vehículos por uso, cambios de filtros de combustibles en los vehículos, entre otros.

En relación a las preguntas de los integrantes del Consejo:

Consejera Gabriela Bravo ¿cuándo se calibran los surtidores se puede intervenir la boca de ellos.

Iván Lillo, señala que no, ya que existen sellos que evitan este tipo de situaciones.

Consejera Andrea Hernández ¿se puede alterar la maquina surtidora

Iván Lillo señala, que no ya que es un tema mecánico del flujo combustible.

Consejera Lucy Alfaro consulta sobre cómo se puede generar un reclamo a la SEC por temas de combustibles.

Iván Lillo expresa que como se señaló anteriormente los reclamos deben ser oportunos acompañando la boleta u otro documento que permita identificar a la estación de servicio. El reclamo se puede presentar presencialmente en las oficinas en Copiapó o a través del sitio web



ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

www.SEC.cl. el plazo para dar respuesta es de 90 días, pero se hace el esfuerzo de responder dentro de los 30 días desde la fecha presentación reclamo.

Lucy Alfaro le solicita al director de la SEC coordinarse para realizar acciones conjuntas con el centro familia digital chancho King de la fundación de las familias

Consejero en Hernán Pape consulta sobre corte suministro de luz y como esto afecta a personas electro dependientes.

Iván Lillo señala, que existe la ley de electro dependientes, que obliga a las empresas eléctricas a tener procedimientos específicos con clientes en situación de electro dependencia, siendo la SEC el organismo que fiscaliza que se tengan estos planes y se ejecuten inmediatamente producidos corte suministro eléctrico. Las empresas tienen catastrados a sus clientes electro dependientes entregándoles equipos generación eléctrica y combustibles y llamándolos y evitándolos ante energía, para asegurarse que estén bien sus clientes

Consejera Andrea Hernández consulta si la SEC ha seguido monitoreando los cortes eléctricos que se producen en tomas y asentamientos irregulares.

Iván Lillo señala, que respecto de los últimos 6 años se ha avanzado bastante en la Región, especialmente en Copiapó, en solucionar los problemas de cortes de suministro eléctricos provocados por sobre cargas de las redes en asentamientos irregulares, lo que produce que se caigan las protecciones, afectando a los clientes residenciales de sectores aledaños. Esta problemática ha sido abordada por el Gobierno Regional, Delegación Presidencial Regional, Empresa Eléctrica y los distintos Municipios de Atacama.

5 Levantamiento de necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicos de la Región.

El propósito es 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.

1. ¿Cómo ha sido su experiencia al acudir a SERNAC?

Consejera Lucy Alfaro; Ha sido una buena experiencia, ya que lograron solucionar el problema por el cual requería ayuda, entregando una respuesta oportuna y satisfactoria a la situación planteada.



ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Consejera Alejandra Chazarro; Ha sido siempre positiva.

Consejera Gabriela Prado; Hemos realizado numerosos encuentros con clubes de adulto mayor, liceos, etc. para promover y capacitar sobre derechos de los consumidores. En los últimos años en estos encuentros hemos implementado la metodología Aprendizaje + Servicio con estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad de Atacama. En todos estos encuentros Sernac ha aportado los vínculos con las agrupaciones, material de difusión, acompañamiento, talleres previos en la Facultad, entre otros recursos. La experiencia ha sido muy positiva, resaltando el despliegue territorial que realiza el servicio a pesar de los escasos medios materiales y económicos con los que cuenta.

Consejero Hernán Pape; Como Colegio de Ingenieros, y en alianza con instituciones educativas de Nivel Superior (UDA, Inacap, CFT), la experiencia de organizar actividades en conjunto con SERNAC Regional ha sido muy positiva. Se han abordado temas de interés para estudiantes, docentes y consumidores en general.

2. ¿Conocen todos los canales de atención que tiene SERNAC para la ciudadanía?

Consejera Lucy Alfaro; No conozco todos los canales de atención que el SERNAC dispone para la ciudadanía. Me gustaría recibir información al respecto, con el fin de poder darlos a conocer a otras personas que puedan necesitarlos.

Consejera Alejandra Chazarro; Sí, presenciales y online.

Consejera Gabriela Prado; Conozco todos los canales de atención, telefónico, online y presencial, así como las plataformas habilitadas para necesidades especiales, como no molestar, me quiero salir, etc. Además de los canales de atención, conozco los cursos online que el Sernac despliega en su página institucional.

Consejero Hernán Pape; Si, tienen oficinas donde uno puede acudir presencialmente y presentar su problemática, y también los canales electrónicos a través de Internet.

ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

3. ¿Qué ideas tienen para mejorar la relación entre consumidores y empresas?

Consejera Lucy Alfaro; Es fundamental enfocarse en la transparencia, la comunicación efectiva, la personalización de la experiencia y la construcción de confianza.

Consejera Alejandra Chazarro; Capacitar a las empresas para que sean más responsables de sus obligaciones legales. Incentivar quizás con reconocimientos a empresas de mejor desempeño, menos reclamos y mejores soluciones.

Consejera Gabriela Prado; La relación entre consumidores y empresas puede mejorar bastante con un mayor cumplimiento normativo de las empresas. Para ello podrían realizarse talleres especialmente destinados a capacitar a las empresas y particularmente a sus trabajadores, sobre todo en ámbitos comerciales en que se emplea muchas personas a tiempo parcial, ya que hay mucha rotación de personal. En las áreas comerciales donde se detecte mayor incumplimiento podrían realizarse acciones como esta, incentivando a las empresas que desarrollen un mejor comportamiento con reconocimiento público (premio, estímulo, etc.) que podría patrocinar la cámara de comercio y la Universidad de Atacama, por ejemplo.

Consejero Hernán Pape; A lo mejor dar a conocer con mayor fuerza algunos casos prácticos exitosos que permitan al consumidor a atreverse a plantear sus dudas e inquietudes porque saben que ha habido casos donde el consumidor ha tenido compensaciones.

No sé si existirá, un Buzón electrónico de denuncia, que permita a través de Internet, a cualquier consumidor de manera anónima y expedita denunciar situaciones que pudieran ser de abusos.

Planificar, difundir y ejecutar un calendario de talleres abiertos mensuales que permita a los consumidores conocer en forma anticipada qué, quién, cuándo, dónde se ejecutarán los talleres. Así, los beneficiarios podrían consultar en página web el calendario y conocerían de antemano qué temática se abordará y podrán programar su asistencia.

Explorar la firma de un convenio de colaboración con una institución de educación superior con el fin de que facilite sus instalaciones para llevar adelante el calendario de talleres.



ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

6 Puntos varios:

1. Marco Castillo, representante de ADECOP AC, solicita que, en la próxima sesión del Consejo, sea invitado a exponer al Jefe de la Oficina de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de Atacama SISS, por temas de cambio de medidores y robos y cobros en boletas.

2. Horst Kallens, Secretario Ejecutivo, informa que en la página web www.sernac.cl, aula virtual, están disponibles para la difusión, los cursos:

Para la ciudadanía: Consumo Informado: Derecho de las personas consumidoras y Curso de Educación Financiera para la ciudadanía.

Cursos para consumidores y empresas: Curso Obligaciones de las empresas y Derechos de las personas consumidoras.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Consejo aprueba de manera unánime la incorporación de don Hernán Pape Larre, en representación del Colegio de Ingenieros al COSOC de Atacama
2	Invitación a la SISS a la próxima sesión del Consejo Consultivo.
3	Envío a los miembros del COSOC del Acta N° 3
4	Envío vía correo electrónico de correos informativos con comunicados de prensa enviados desde SERNAC.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Registro fotográfico
---	----------------------



ACTA N° 3 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Atacama

Anexo 1:

