

ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional de Los Ríos

Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:	Presidida por (Presidente del Consejo):	
03	EDUARDO RAMIREZ	
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	26-08-2025
PRESENCIAL Y VIRTUAL	Hora	
	Inicio:	Término:
	4:30 PM	5:30 PM
Documentado por:	NATALIA SANTANA MAUREIRA	

Temas a tratar	
1	Levantamiento de las necesidades usuarias en materia de calidad de servicios específicas de la región, para la construcción del plan de calidad del Sernac 2026-2028
2	Varios

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Eduardo Ramírez	Acoval	[REDACTED]
2	Reinaldo Estay	Federación Genial Regional de Cámara de Comercio de Los Ríos	
3	Carlos Rubio	Acla	
4	Paula Quintana	Adc Panguipulli	
5	Natalia Santana	Sernac	
6	Carla Araya	Sernac	

* Femenino/Masculino/Otro



ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional de Los Ríos

Justifican inasistencia

1	Jesús Eugenio
2	Juan Huanquil
3	Erika Aedo
4	Lilith Trujillo

Ausentes

1	Camilo Mayorga
2	Roberto Paredes
3	Walter Marcos

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	<p>Carla Araya Sepúlveda, Coordinadora Regional, inició la sesión destacando que el SERNAC está trabajando en un plan de mejoramiento de la gestión, que incluye fortalecer el modelo de atención, mejorar las respuestas a reclamos desfavorables y aumentar la visibilidad del SERNAC a través de radio u otros medios, entre otras iniciativas.</p> <p>Este plan busca definir objetivos y actividades para los próximos tres años, con el fin de construir una nueva relación entre el Estado y los ciudadanos, recuperando la confianza perdida y abordando sus requerimientos de forma eficiente y efectiva.</p>
2	<p>La Coordinadora Regional, explicó que el SERNAC busca fortalecer su modelo de atención al usuario, creando espacios cómodos y seguros en las Direcciones Regionales y fortaleciendo los convenios con plataformas municipales y adecuando los criterios de atención según las necesidades ciudadanas.</p>
3	<p>Se les presentó distintos ámbitos prioritarios que tiene considerado el servicio, en donde los asistentes pudieron dar sus apreciaciones al respecto.</p>
4	<p>A solicitud del Presidente del Consejo, se aborda la situación de compensaciones por cortes eléctricos. Se indica postura del Servicio y se plantea como posibilidad invitar a SEC para que pueda informar es aspecto técnico del cálculo de compensaciones en base a su normativa.</p>



ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional de Los Ríos

- | | |
|---|--|
| 5 | Finalmente se comenta sobre el horario para las próximas sesiones del consejo consultivo, considerando la baja audiencia del día de la sesión, considerando además que se realizó en forma híbrida con la finalidad de que participen personas que se encuentran lejos de la dirección regional. |
|---|--|

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	La Coordinadora se compromete a conversar con la seremi de energía o la SEC para obtener información sobre el cálculo de la compensación y el aumento de la tarifa, y luego compartir esa información a los miembros del Consejo.
2	Se acuerda que la siguiente sesión sea en la jornada de la tarde. Aproximadamente a las 5 de la tarde y en formato híbrido.
3	Por otro lado los asistentes del Consejo, se comprometen a revisar la información enviada al correo electrónico, con la finalidad de entregar mayores insumos al Diagnóstico de necesidades regionales.

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Agenda del google Calendar
2	Fotografía



ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional de Los Ríos

tercera sesión consejo consultivo
Martes, 26 de agosto · 3:00 – 5:00pm

Unirse con Google Meet
meet.google.com/hui-uefn-gfj

Unirse por teléfono
(CL) +56 43 245 2070 PIN: 538 963 391 2247#

Más números de teléfono

Tomar notas de la reunión
Crea un documento para tomar notas

3 invitados
3 sí (1 virtualmente)

Natalia Andrea Santana Maureira
Organizador
[Definir el lugar de trabajo](#)

Carla Valentina Araya Sepúlveda
Oficina

SERNAC Valdivia

tercera sesión c...

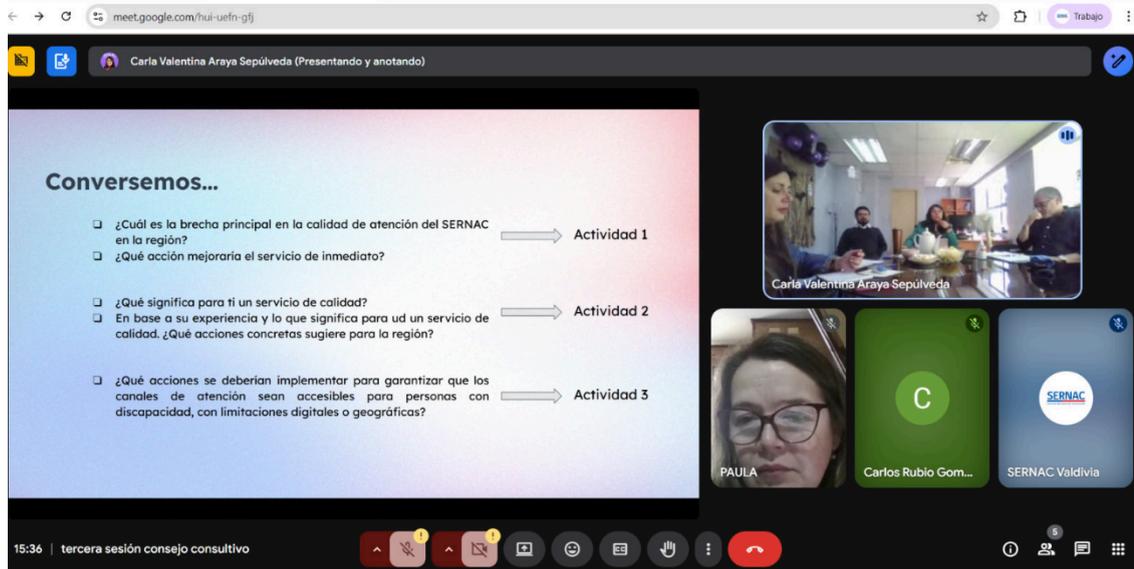
10 minutos antes

Natalia Andrea Santana Maureira

¿Asistirás?



ACTA N° 03 - 2025
Consejo Consultivo Regional
Dirección Regional de Los Ríos



meet.google.com/hui-uefn-gfj

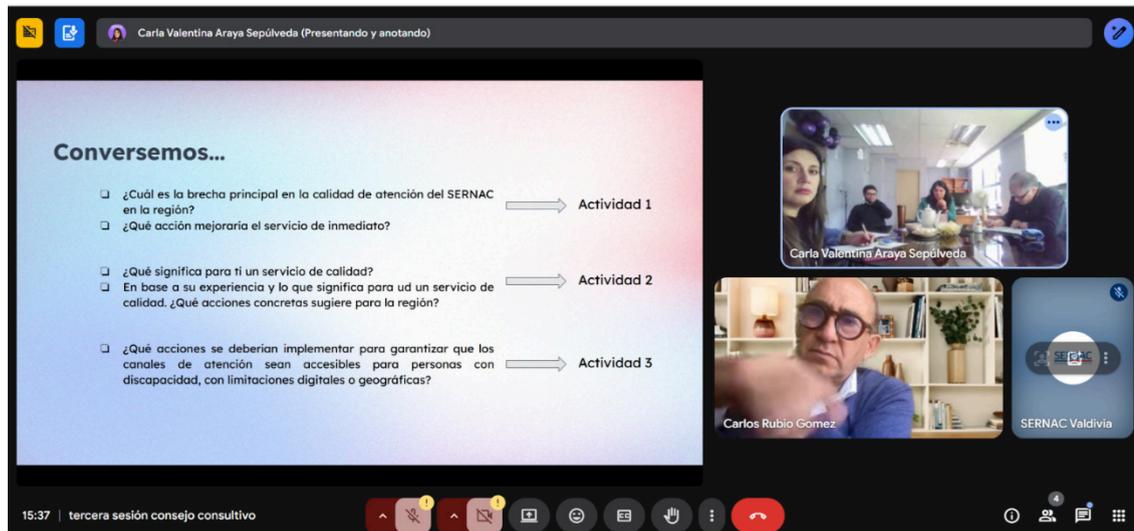
Carla Valentina Araya Sepúlveda (Presentando y anotando)

Conversemos...

- ¿Cuál es la brecha principal en la calidad de atención del SERNAC en la región? → Actividad 1
- ¿Qué acción mejoraría el servicio de inmediato? → Actividad 2
- ¿Qué significa para ti un servicio de calidad? En base a su experiencia y lo que significa para ud un servicio de calidad. ¿Qué acciones concretas sugiere para la región? → Actividad 2
- ¿Qué acciones se deberían implementar para garantizar que los canales de atención sean accesibles para personas con discapacidad, con limitaciones digitales o geográficas? → Actividad 3

15:36 | tercera sesión consejo consultivo

PAULA, Carlos Rubio Gom..., SERNAC Valdivia



meet.google.com/hui-uefn-gfj

Carla Valentina Araya Sepúlveda (Presentando y anotando)

Conversemos...

- ¿Cuál es la brecha principal en la calidad de atención del SERNAC en la región? → Actividad 1
- ¿Qué acción mejoraría el servicio de inmediato? → Actividad 2
- ¿Qué significa para ti un servicio de calidad? En base a su experiencia y lo que significa para ud un servicio de calidad. ¿Qué acciones concretas sugiere para la región? → Actividad 2
- ¿Qué acciones se deberían implementar para garantizar que los canales de atención sean accesibles para personas con discapacidad, con limitaciones digitales o geográficas? → Actividad 3

15:37 | tercera sesión consejo consultivo

Carlos Rubio Gomez, SERNAC Valdivia

