

**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**

|   |  |                 |  |
|---|--|-----------------|--|
| <b>Reunión ordinaria</b><br><b>N°:2</b> | <b>Presidida por: Director Ignacio Tello</b> |                 |  |
| <b>Lugar (virtual):</b>                 | <b>Fecha:</b>                                | 01-08-2023      |  |
| https://meet.google.com/ziq-quzd-zwn    | <b>Hora</b>                                  |                 |  |
|   | <b>Inicio:</b>                               | <b>Término:</b> |  |
|   | 15:30  | 16:31           |  |
| <b>Documentado por:</b>                 | <b>Constanza Jara Rojas</b>                  |                 |  |

| <b>Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)</b> |   |
|--|---|
| 1  | Proyecto de Ley   |
| 2  | Consulta Ciudadana  |
| 3  | Charlas y talleres de Sernac (promoción de derechos, educación financiera y medio ambiente) |
| 4  | Charlas informativas por parte de SEC Y SISS  |

| <b>Asistentes</b> |                         |                             |                          |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>N°</b>         | <b>Nombre</b>           | <b>Organización</b>         | <b>Género*<br/>F/M/O</b> |
| 1                 | Marta Galarce           | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 2                 | Aurora Ortega           | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 3                 | Mabel Cobel Covarrubias | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 4                 | Violeta Infante         | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 5                 | Tania González          | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 6                 | María Eugenia Ahumada   | Asociación Yo Cuido         | F                        |
| 7                 | Roberto Martínez        | Cámara de comercio Rancagua | M                        |
| 8                 | Olga Ponce              | Asociación Yo Cuido         | F                        |



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**

|    |                           |  |   |
|----|---------------------------|--|---|
| 9  | Luciana Ovando            | Federación de Estudiantes UOH            | F |
| 10 | Pabla Quiroga             | Asociación Yo Cuido                      | F |
| 11 | Paola Tralcal             | Fuerza Poniente                          | F |
| 12 | Leticia Medel             | Asociación Yo Cuido                      | F |
| 13 | Marisol del Carmen Lucero | Asociación Yo Cuido                      | F |
| 14 | Gema Vega                 | Representante Agrupación de Discapacidad | F |

\* Femenino/Masculino/Otro

| <b>Justifican inasistencia</b> |  |
|--------------------------------|--|
| 1                              | Jessica Astaburuaga - JJVV Fuerza Poniente |
| 2                              | Jorge Orellana- Asociación de Consumidores |

| <b>Ausentes</b> |  |
|-----------------|--|
| 1               | Nicolás Salgado- Representante Colegio de Profesores   |
| 2               | Misella Monsalvez- Asociación de pensionados Cachapoal |
| 3               | Sonia Pavéz - Cámara de Comercio San Fernando          |

| <b>Descripción de los contenidos de la reunión.</b> |   |
|---|---|
| 1   | Saludo protocolar de la Presidenta María Eugenia Ahumada  |
| 2   | Sr Ignacio Tello Director Regional, señala los 3 temas que se abordarán: Proyecto de Ley, Consulta Ciudadana y Ciclo de talleres.   |
| 3   | Sobre el proyecto de ley, indica que a través de un anuncio del Presidente Gabriel Boric en la cuenta pública, se espera dar reposición a la facultad sancionatoria el cual busca incentivos para que las empresas se porten mejor. |
| 4   | Respecto a la Consulta Ciudadana se informa que tiene como finalidad conocer de primera fuente cuales son las inquietudes de la ciudadanía.   |
| 5   | Se presentó la encuesta a los participantes del Consejo consultivo, quienes   |



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**

|   |  |
|---|--|
|   | manifestaron su consulta, si esta encuesta iba a ser accesible para personas con discapacidad (sensorial y visual).  |
| 6 | La Presidenta María Eugenia Ahumada mencionó que se debe incluir a las personas cuidadoras en el punto 2.  |
| 7 | Gema vega indica que en el punto 5 se debería integrar la opción de cobros indebidos, ya sea en servicios básicos (luz y agua), educación y calidad de la vivienda.  |
| 8 | Finalmente se trata el tema de la coordinación de charlas, las cuales deberán ser solicitadas mediante correo electrónico a profesional de Sernac para coordinar éstas. Específicamente surge la necesidad de charla con respecto a la SISS y SEC. |

**Acuerdos/compromisos**

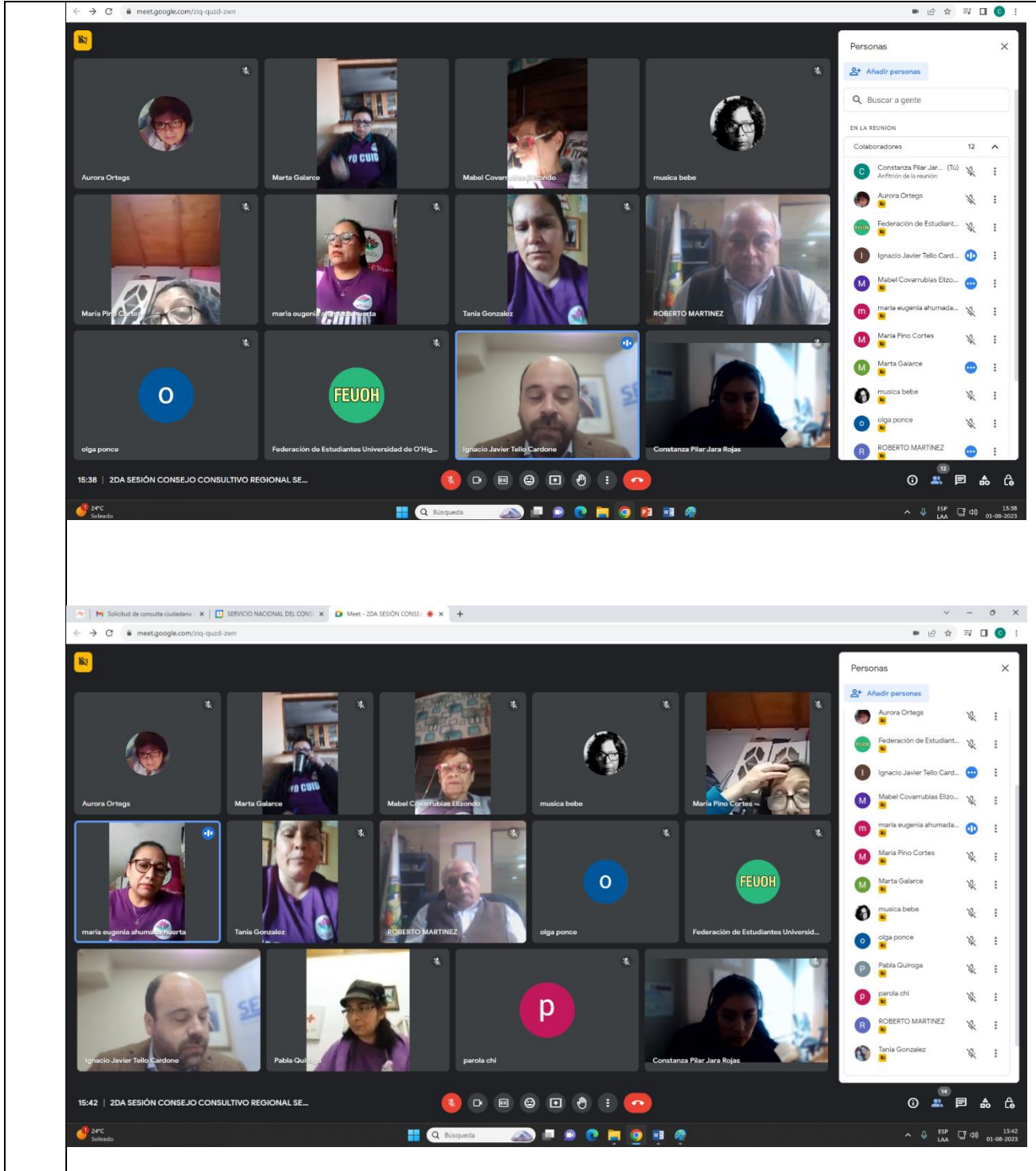
|   |  |
|---|--|
| 1 | Los representantes deberán enviar correo para hacer la solicitud de charlas con respecto a temáticas de Sernac, Superir, SIIS o SEC. |
| 2 | Se realizarán las modificaciones de la consulta ciudadana, para luego hacer el envío de la encuesta definitiva.                      |
| 3 | Cada representante ayudará a que la encuesta pueda ser respondida por el grupo al cual representan y/o pertenecen.                   |
| 4 | En la próxima sesión de Consejo se darán a conocer los resultados de la consulta ciudadana.  |

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

|   |                 |
|---|-----------------|
| 1 | <b>ANEXO 1:</b> |
|---|-----------------|



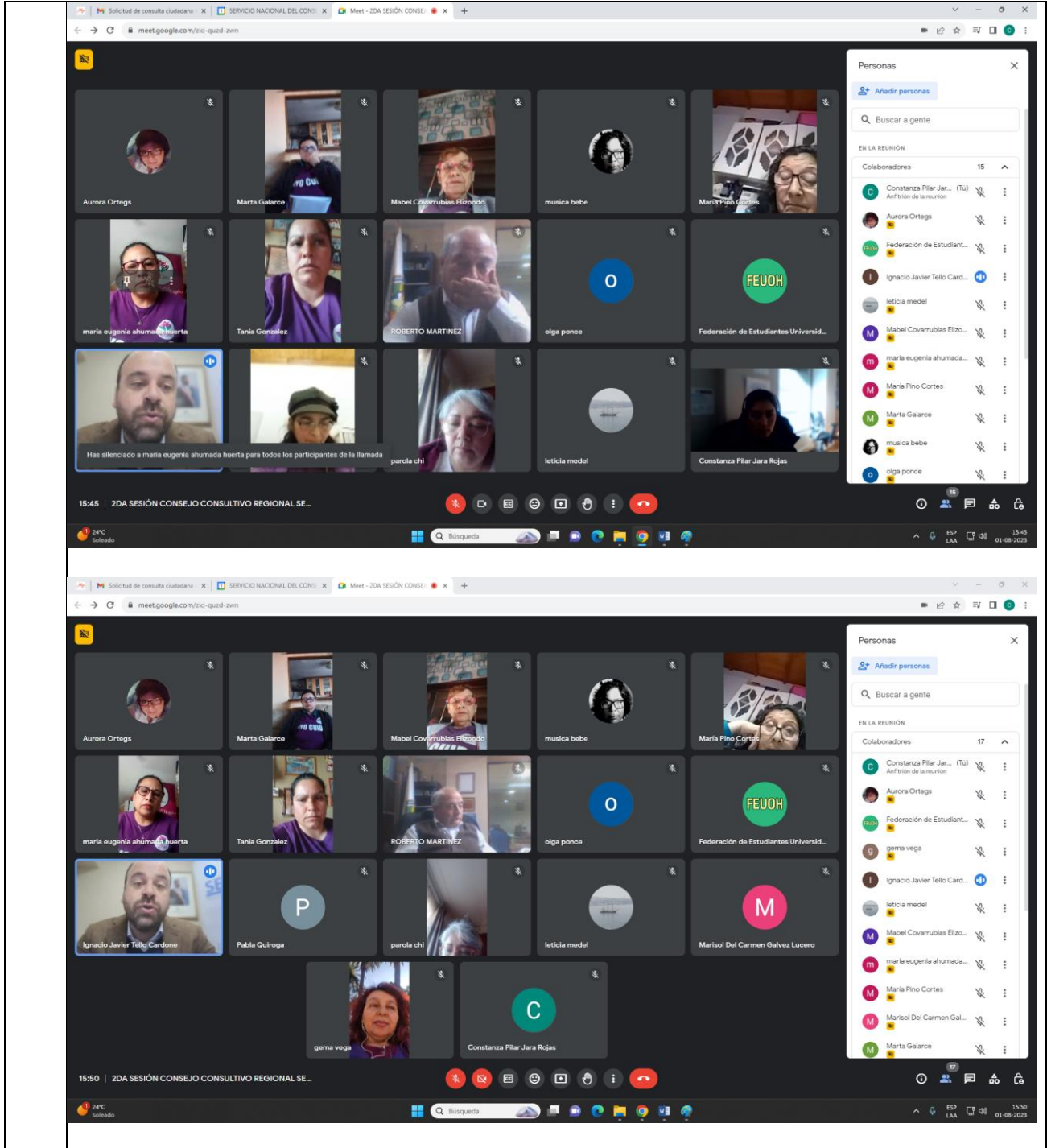
**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



The image displays two screenshots of a Google Meet video conference. The top screenshot, taken at 15:38, shows a meeting titled "2DA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL SE...". The grid contains 12 participants, including Aurora Ortigas, Marta Galarce, Mabel Covarrubias Elizondo, musica bebe, Maria Pino Cortes, maria eugenia ahumada, Tania Gonzalez, ROBERTO MARTINEZ, olga ponce, and Federación de Estudiantes Universidad de O'Hig... The bottom screenshot, taken at 15:42, shows the same meeting with 14 participants. The grid now includes Pabla Quiroga and parola chi. The 'Personas' sidebar on the right lists all participants and their roles, such as 'Anfitrión de la reunión' for Constanza Pilar Jara.



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



The image shows two screenshots of a Google Meet video conference. The top screenshot is taken at 15:45 and shows a grid of 15 participants. The bottom screenshot is taken at 15:50 and shows a grid of 17 participants. The sidebar on the right of each screenshot lists the attendees in the meeting.

**Participants in the 15:45 screenshot:**

- Aurora Ortęs
- Marta Galarce
- Mabel Covarrubias Elizondo
- musica bebe
- Maria Pino Cortes
- maria eugenia ahumada huerta
- Tania Gonzalez
- ROBERTO MARTINEZ
- olga ponco
- Federación de Estudiantes Universid...
- Has silenciado a maria eugenia ahumada huerta para todos los participantes de la llamada
- parola chi
- leticia medel
- Constanza Pilar Jara Rojas

**Participants in the 15:50 screenshot:**

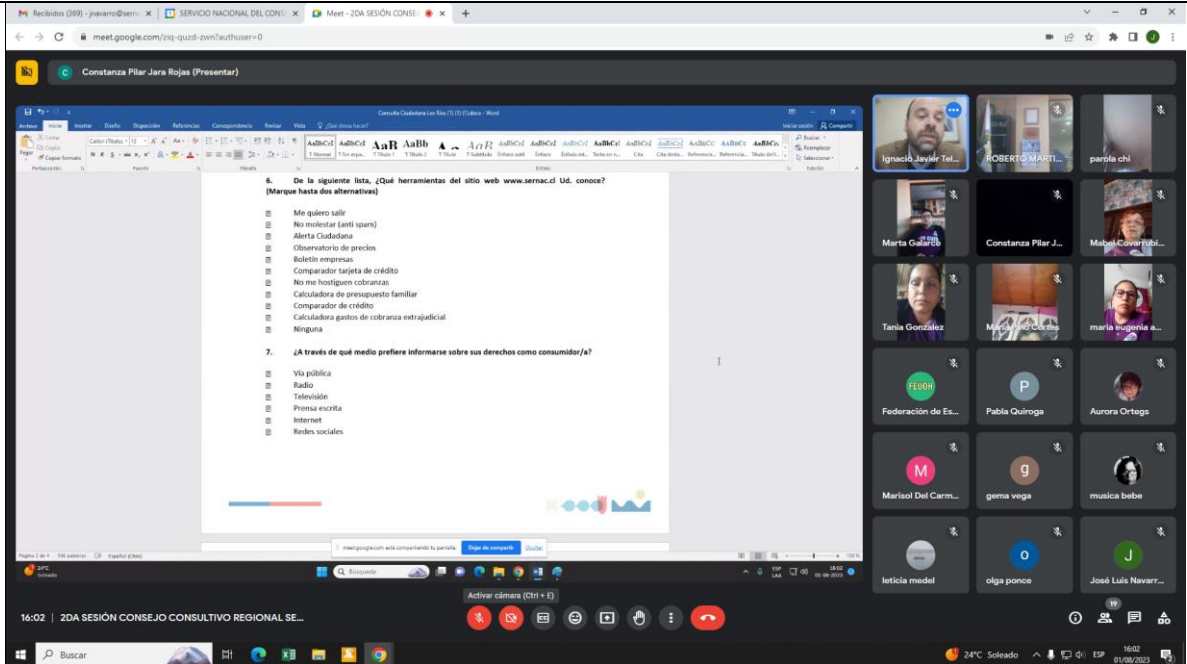
- Aurora Ortęs
- Marta Galarce
- Mabel Covarrubias Elizondo
- musica bebe
- Maria Pino Cortes
- maria eugenia ahumada huerta
- Tania Gonzalez
- ROBERTO MARTINEZ
- olga ponco
- Federación de Estudiantes Universid...
- Ignacio Javier Tello Cardone
- Pabla Quiroga
- parola chi
- leticia medel
- Marisol Del Carmen Galvez Lucero
- gema vega
- Constanza Pilar Jara Rojas

**Participants in the sidebar (15:50):**

- Constanza Pilar Jar... (Tul) Anfitrión de la reunión
- Aurora Ortęs
- Federación de Estudiant...
- Ignacio Javier Tello Card...
- leticia medel
- Mabel Covarrubias Elizo...
- maria eugenia ahumada...
- Maria Pino Cortes
- Marisol Del Carmen Gal...
- Marta Galarce



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



Constanza Pilar Rojas (Presentar)

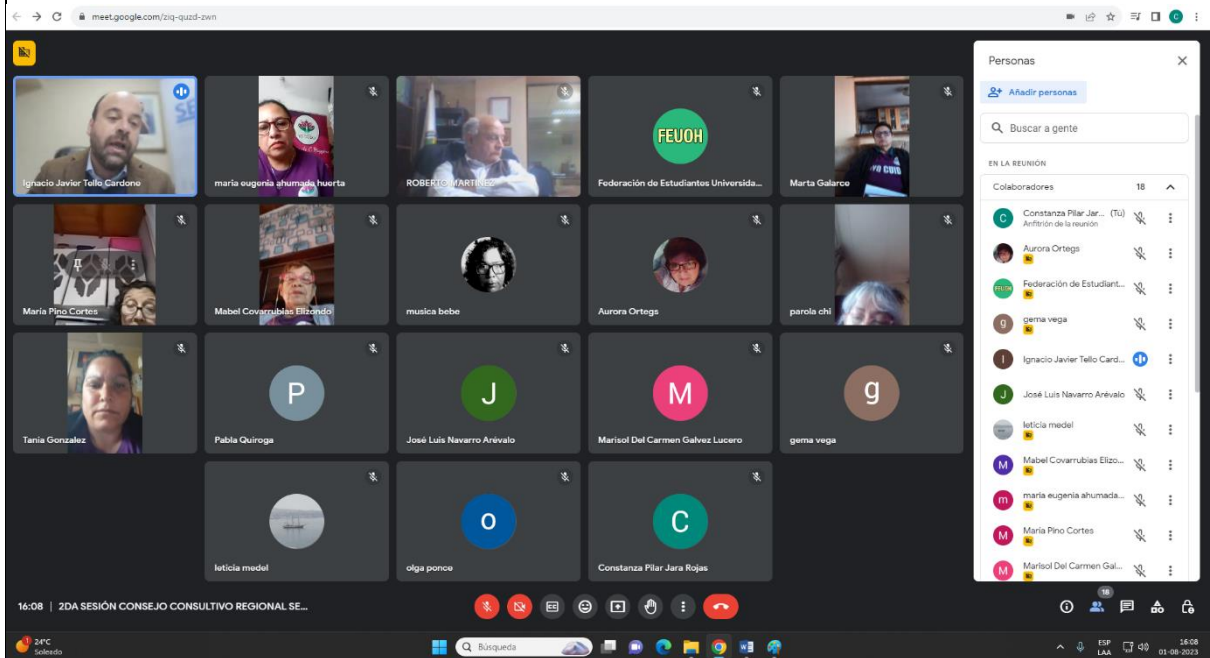
6. De la siguiente lista, ¿qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce? (Marque hasta dos alternativas)

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boletín empresas
- Comparador tarjeta de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de crédito
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- Ninguna

7. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

- Vía pública
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Internet
- Redes sociales

16:02 | 2DA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL SE...



16:08 | 2DA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL SE...

Personas

Añadir personas

Buscar a gente

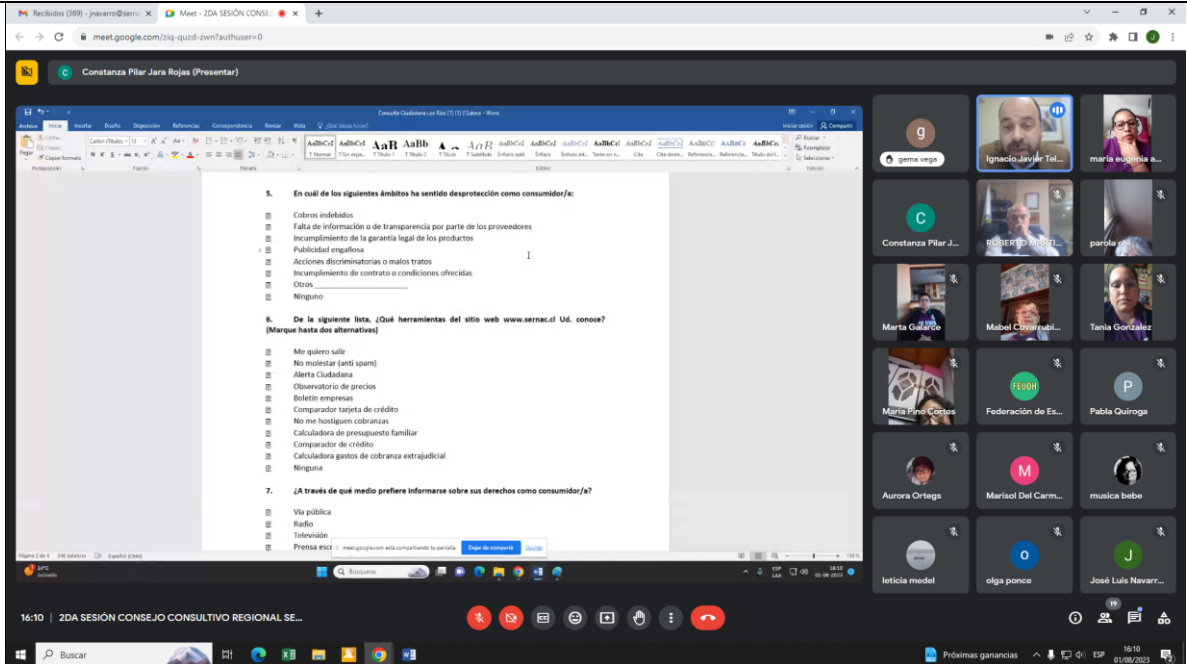
EN LA REUNIÓN

Colaboradores 18

- Constanza Pilar Jar... (TU) Anfitrión de la reunión
- Aurora Ortęs
- Federación de Estudiant...
- gema vega
- Ignacio Javier Tello Card...
- José Luis Navarro Aręvalo
- leticia medel
- Mabel Covarrubias Elz...
- maria eugenia ahumada...
- María Pino Cortes
- Marisol Del Carmen Gal...



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



Constanza Pilar Rojas (Presentar)

5. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:

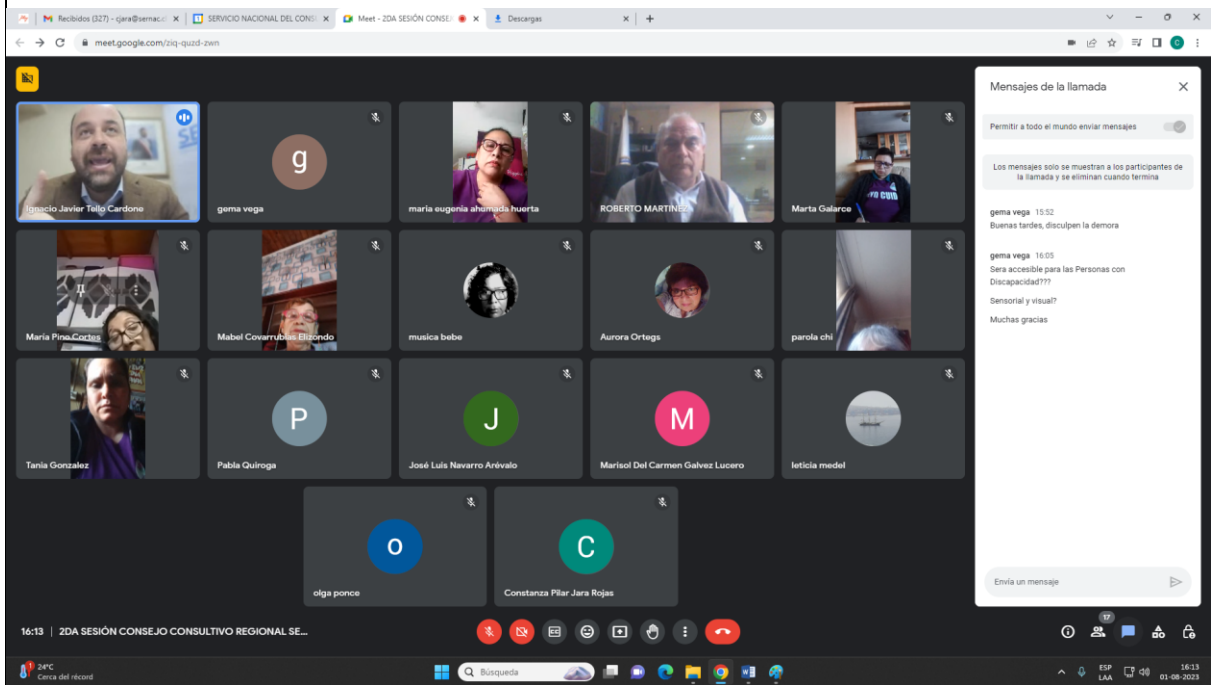
- Cobros indebidos
- Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores
- Incumplimiento de la garantía legal de los productos
- Publicidad engañosa
- Acciones discriminatorias o malos tratos
- Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas
- Otros \_\_\_\_\_
- Ninguno

6. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce? (Marque hasta dos alternativas)

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boletín empresas
- Comparador tarjeta de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de crédito
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- Ninguna

7. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

- Via pública
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita



Mensajes de la llamada

Permitir a todo el mundo enviar mensajes

Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina

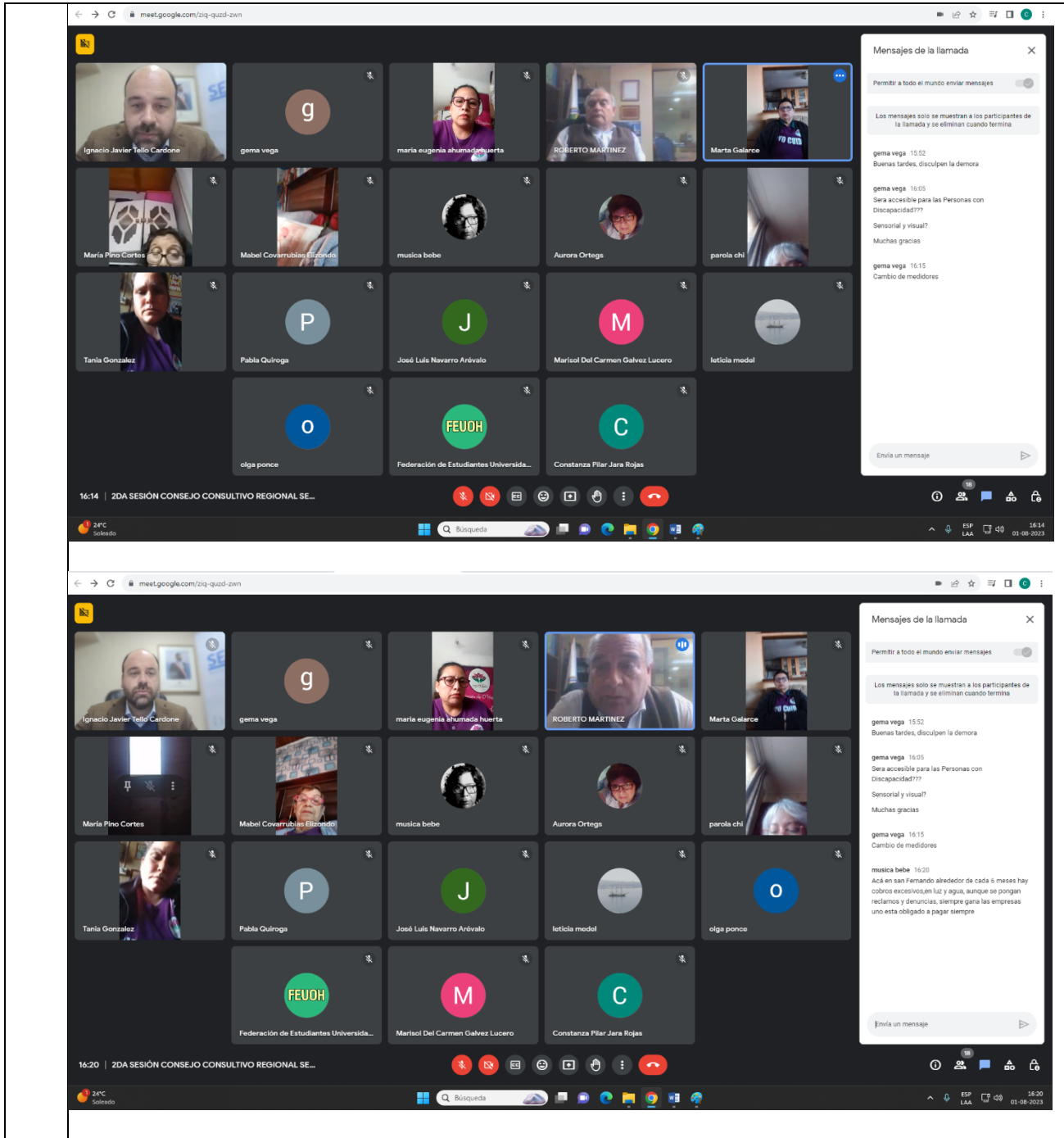
gema vege 15:02  
Buenas tardes, disculpen la demora

gema vege 16:05  
Sera accesible para las Personas con Discapacidad???  
Sensorial y visual?  
Muchas gracias

16:13 | ZDA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL SE...



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



The image displays two sequential screenshots of a Google Meet session. The top screenshot is taken at 16:14 and the bottom at 16:20. Both screenshots show a grid of participants in a meeting titled "2DA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL SE...". The participants are arranged in a grid, with some showing video feeds and others as profile pictures. A chat window on the right side of the screen shows messages from participants. The messages include:

- 15:52: Buenas tardes, disculpen la demora
- 16:05: Será accesible para las Personas con Discapacidad??? Sensorial y visual? Muchas gracias
- 16:15: Cambio de medidores
- 16:20: Aquí en san Fernando alrededor de cada 6 meses hay cobros excesivos en luz y agua, aunque se pongan reclamos y denuncias, siempre gana las empresas uno esta obligado a pagar siempre

The bottom screenshot shows a change in the chat window content, with a new message from "musica bebe" at 16:20. The meeting controls at the bottom of the screen are visible in both screenshots, showing the time, temperature (24°C), and system tray.





## ACTA N° 2 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR O'Higgins

Mensajes de la llamada

Permitir a todo el mundo enviar mensajes

Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina

Muchas gracias

gema vega 16:15  
Cambio de medidores

musica bebe 16:20  
Acá en san Fernando alrededor de cada 6 meses hay cobros excesivos en luz y agua, aunque se pongan reclamos y denuncias, siempre gana las empresas uno esta obligado a pagar siempre

leticia medel 16:22  
Gracias

gema vega 16:22  
Para las charlas enviamos correo solicitando?

Tú 16:23  
sí  
a cjar@sernac.cl o bello@sernac.cl

gema vega 16:26  
Si se hiciera una al Cosoc sobre luz y agua??  
Muchas gracias por la información y compromiso

Envía un mensaje

Mensajes de la llamada

Permitir a todo el mundo enviar mensajes

Los mensajes solo se muestran a los participantes de la llamada y se eliminan cuando termina

musica bebe 16:20  
Acá en san Fernando alrededor de cada 6 meses hay cobros excesivos en luz y agua, aunque se pongan reclamos y denuncias, siempre gana las empresas uno esta obligado a pagar siempre

leticia medel 16:22  
Gracias

gema vega 16:22  
Para las charlas enviamos correo solicitando?

Tú 16:23  
sí  
a cjar@sernac.cl o bello@sernac.cl

gema vega 16:26  
Si se hiciera una al Cosoc sobre luz y agua??  
Muchas gracias por la información y compromiso

Tú 16:32  
Si pueden prender la camara para sacar una captura antes que se vayan

Envía un mensaje

2

### ANEXO 2:



## ACTA N° 2 - 2023 Consejo Consultivo Regional DR O'Higgins



En esta oportunidad quisiéramos saber su opinión sobre diversos ámbitos del accionar de SERNAC en la región de O'Higgins, así como conocer en qué grupos debiésemos enfocar nuestra acción. Para ello le solicitamos responder las siguientes preguntas:

1. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

- Sí
- No
- Lo desconozco

2. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región de O'Higgins? (Marque hasta dos alternativas)

- Niños, niñas y adolescentes
- A los/as jóvenes
- A los/as adultos/as mayores.
- Pueblos originarios.
- Personas con algún tipo de discapacidad
- Personas de bajos ingresos.
- Personas de bajo nivel educativo.
- Mujeres.
- Hombres
- Migrantes
- Otros: \_\_\_\_\_

3. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?

- Sí
- No
- Lo desconozco

4. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

- La garantía legal es de 6 meses.
- Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto.



- Seguridad de productos no rotulados.
- Las entidades financieras deben cobrar interés sobre la tasa máxima convencional.
- Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato

5. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:

- Cobros indebidos
- Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores
- Incumplimiento de la garantía legal de los productos
- Publicidad engañosa
- Acciones discriminatorias o malos tratos
- Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas
- Otros: \_\_\_\_\_
- Ninguno

6. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce? (Marque hasta dos alternativas)

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boleto empresas
- Comparador tarjeta de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de crédito
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- Ninguna

7. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

- Via pública
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Internet
- Redes sociales



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**



A continuación, para conocerle mejor y sin afectar el anonimato de esta consulta, le solicitamos que por favor nos cuente la siguiente información:

**Género:**

- A. Masculino
- B. Femenino
- C. Transmasculino
- D. Transfemenino
- E. No binario
- F. Otro (especifique)
- G. Prefiere no responder
- H. No sabe

**Su edad, de acuerdo al siguiente rango:**

- A. 12 a 15 años
- B. 16 a 20 años
- C. 21 a 35 años
- D. 36 a 50 años
- E. 51 a 60 años
- F. 60 y más años

**4. Su nivel educacional:**

- A. Sin estudios
- B. Básica Incompleta
- C. Básica completa
- D. Media Incompleta
- E. Media completa
- F. Educación superior incompleta
- G. Educación superior completa
- H. Postgrado

**5. ¿Cuál es el oficio, labor u ocupación que desempeña actualmente?**

- A. Estudiante
- B. Asalariado/a directivo/a o gerente
- C. Asalariado/a



- D. Trabajador/a por cuenta propia
- E. Trabajo familiar o personal no remunerado
- F. Destempleado/a o desocupado/a
- G. Jubilado/a

**3. Comuna de residencia**

Desplegar las comunas según región

**¡Muchas gracias!**



**ACTA N° 2 - 2023**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR O'Higgins**

