

**XXVII ENCUENTRO DEL COMITÉ DE INTEGRACIÓN  
PASO DE AGUA NEGRA  
Región de Coquimbo-Chile  
31 de Mayo y 01 de Junio de 2018**



**ACTA DE TRABAJO SUBCOMISIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

En la Región de Coquimbo, Chile, a 31 días del mes de mayo de 2018, siendo las 11.15 hrs., sesionó la Subcomisión de Defensa al Consumidor, siendo presidida por Paola Ahumada Zárata, Directora Regional de SERNAC, Región de Coquimbo, Chile, con el apoyo como Secretaria de Elías Justo Álvarez, Director de la Dirección de Defensa al Consumidor de la Provincia de San Juan, Argentina.

La Subcomisión estuvo conformada por la lista que se adjunta.

**Revisión de temas del Encuentro anterior 2017:**

- 1.- Revisión de acta de la Subcomisión de Defensa al Consumidor del XXVI Comité de Integración Paso Agua Negra.
- 2.- Concreción de la firma del Convenio Interinstitucional entre el SERNAC Coquimbo y la DDC de San Juan.
- 3.- Definición de acciones para la concreción y puesta en vigor del convenio.

**Temario 2018:**

Se procedió a revisión de los temas de agenda propuestos para esta reunión y se acordó lo siguiente:

- 1.- Realizar las gestiones para facilitar encuentro por Video Conferencia de encargados de Informática y sistemas para analizar las posibilidades técnicas y presupuestarias de la habilitación de un Sistema Integrado de Atención al Consumidor para facilitar los ingresos y tramitación de reclamos en el marco del Convenio Interinstitucional entre SERNAC Coquimbo y la DDC de San Juan firmado en abril de 2017. Esto con plazo a concretarse al 31 julio del presente año.
- 2.- Hacer las gestiones para poder organizar un encuentro presencial en la Región de Coquimbo para poder realizar charlas sobre normativas y reformas de la Ley del Consumidor de SERNAC y por parte de la DDC, entregar una charla sobre actualización de las reformas de la normativa de la Ley Nacional de Defensa al consumidor. Y asimismo, posibilitar el encuentro de los encargados técnicos de SERNAC y DDC para avanzar en el diseño del Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SIAC) en el marco del convenio vigente.

Es aspiración de esta subcomisión que pueda estar operativo este SIAC para ser presentado en próximo encuentro del Comité a realizarse en el año 2019, en la vecina provincia de San Juan.



**XXVII ENCUENTRO DEL COMITÉ DE INTEGRACIÓN  
PASO DE AGUA NEGRA  
Región de Coquimbo-Chile  
31 de Mayo y 01 de Junio de 2018**



3.- Una vez concretado la implementación del SIAC, se elaborará un Plan común de difusión de los alcances del convenio, destinado no solo a los consumidores de Coquimbo y San Juan, sino también al comercio local presentes en ambos territorios.

Los integrantes de la subcomisión de Defensa al Consumidor declaran:

En razón de la grata visita del Seremi de Economía, Luis Arjona, a la Subcomisión de Defensa al Consumidor y se le informó sobre el avance concreto con la firma del Convenio Interinstitucional autorizado por la Dirección Nacional de SERNAC y que se encuentra vigente desde su firma en la XXVI asamblea del Comité de Integración Paso Agua Negra.

En la ocasión, la subcomisión le solicita gestionar para los futuros encuentros binacionales a realizarse en la provincia de San Juan, Argentina, poder disponer de los recursos para facilitar la asistencia de representantes de SERNAC de la Región de Coquimbo.

**Resumen:**


Se realizarán las gestiones para poder coordinar reunión por Video Conferencia de respectivos encargados de Informática de ambos servicios para analizar posibilidades de creación de un Sistema Integrado de Atención al Consumidor, para hacer operativo el convenio. Una vez concretado la implementación de SIAC, se plantea la necesidad de elaborar un Plan común de difusión de los alcances legales y prácticos del convenio.

A su vez, se acuerda gestionar la realización de un encuentro presencial en noviembre del presente en La Serena, Chile, para realizar capacitaciones sobre las normativas y reformas a las Leyes del Consumidor vigentes en Argentina y Chile.

Adicionalmente, después de contar con la visita del SEREMI de Economía, se le plantea la necesidad de colaboración para facilitar la obtención de recursos para que la contraparte chilena de SERNAC asista a próximos encuentros del Comité en San Juan, Argentina.



**XXVII ENCUENTRO DEL COMITÉ DE INTEGRACIÓN  
PASO DE AGUA NEGRA  
Región de Coquimbo-Chile  
31 de Mayo y 01 de Junio de 2018**



**PRESIDENTA**

**PAOLA AHUMADA ZÁRATE  
SERNAC  
REGIÓN DE COQUIMBO  
CHILE**



**SECRETARIO**

**ELÍAS JUSTO ÁLVAREZ  
DIRECCIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR  
PROVINCIA DE SAN JUAN  
ARGENTINA**