

**Acuerdo N°97
Consejo de Administración del Fondo Concursable**

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 19.496, especialmente del artículo 11 bis y su Reglamento, y a lo señalado en el **numeral 8 de las Bases del Segundo Llamado a Concurso Público de Proyectos 2016, aprobadas por Acuerdo N°92 del Consejo**, procede a resolver sobre las materias que se indican.

PARTE I - MODIFICACIÓN A LAS BASES DEL CONCURSO Y NUEVA DOTACIÓN DE RECURSOS PARA FINANCIAMIENTO DE LA LISTA DE ESPERA.

En consideración a que:

1. Avanzado el año 2016, los recursos destinados por el Consejo a gastos de administración según lo acordado en sesión N°116 de 07 de abril de 2016 no han sido ejecutados en tal forma, es decir, no se contrató el apoyo técnico para el Secretario Ejecutivo del Consejo para el segundo semestre 2016, como se definió originalmente. En el mismo sentido no se ha hecho necesario hacer uso de gastos en traslado o alojamientos de consejeros representantes de las asociaciones de consumidores, del Secretario Ejecutivo ni de personal contratado con ocasión del presupuesto del Fondo y no se ha incurrido en otros gastos necesarios para el funcionamiento del Consejo.
2. Que se hace necesario ejecutar los recursos disponibles del presupuesto del Fondo del año 2016.
3. Que el objeto principal del Fondo es el financiamiento de las iniciativas de las asociaciones de consumidores, y
4. Todas la iniciativas evaluadas satisfactoriamente que conforman la lista de espera elaborada por este Consejo en Acuerdo N° 96, que confirman la necesidad de su financiamiento, en la medida que cumplan con las condiciones de calificación y selección consideradas en las bases del segundo llamado a concurso de proyectos del año 2016.

Se acuerda:

1. Integrar el total de recursos disponibles reservados originalmente para gastos de administración del Consejo, que asciende a \$13.500.000.-, modificando en este sentido la convocatoria al segundo llamado a concurso de 2016, definidas según acuerdo N°95 de este Consejo y aprobadas por Resolución Exenta N°745 de 2016 del Servicio Nacional del Consumidor, modificando así el total disponible para el financiamiento de proyectos para ese llamado a un monto total de **\$169.439.000.-** (ciento sesenta y nueve millones cuatrocientos treinta y nueve mil pesos).
2. Financiar, con ocasión de esta nueva dotación total de recursos disponibles para el segundo llamado, los proyectos en lista de espera en el orden de prelación indicado en ella, según Acuerdo N°96 del Consejo y que se precia más adelante en este acuerdo.

A partir de lo anterior, se acuerda que los recursos disponibles para financiar proyectos de la lista de espera del segundo llamado 2016, ascienden a un total de **\$34.761.554 (treinta y cuatro millones setecientos sesenta y un mil quinientos cincuenta y cuatro pesos)**, compuesto por lo siguientes conceptos: **\$15.000.000.- (quince**

millones de pesos) originalmente reservados para ese fin, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 2° de la sección 1.4 de las referidas bases del concurso; **\$13.500.000.- (trece millones quinientos mil pesos)** originalmente reservados para gastos de administración del Consejo, no utilizados para tal fin y que por este acuerdo se integran al total de recursos disponibles para el segundo llamado, y **\$6.261.554.- (seis millones doscientos sesenta y un mil quinientos cincuenta y cuatro pesos)**, que constituye el remanente de la selección de proyectos financiados por este Consejo según su acuerdo N°96, que resuelve segundo llamado 2016.

En consecuencia, se actualiza la información relativa a la distribución de recursos para la segunda convocatoria del año, quedando de la siguiente manera, según lo definido en el acuerdo N°96 el presente:

El monto total a financiar con ocasión del presente llamado a las asociaciones postulantes beneficiarias asciende a **\$180.812.323.- (pesos)**, de los cuales se otorgará un total de **169.439.000.- (pesos)** con presupuesto del año 2016 y **\$11.373.323.- (once millones trescientos setenta y tres mil trescientos veintitrés pesos)** con el presupuesto del año 2017, lo que estará sujeto a su aprobación y la verificación de cumplimiento de primera parte de desarrollo de los proyectos de larga duración y la disponibilidad presupuestaria al efecto, según se indica en las bases regulatorias del llamado.

Los montos totales a entregar en 2016 se distribuyen en **\$57.693.572.- (veintisiete millones setecientos veintiún mil ochocientos setenta y dos pesos)** para la línea específica y **\$123.118.751 (pesos)** para la línea general.

PARTE II - RECLAMACIONES PRESENTADAS CON OCASIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUNDO LLAMADO 2016

Revisados los antecedentes presentados por las asociaciones de consumidores por vía de reclamaciones a los resultados del segundo llamado 2016, documentados en acuerdo N°96 de este Consejo, y en base a la información complementaria aportada por el Secretario Ejecutivo, el Consejo resolvió lo siguiente:

1. RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS PARA SU PROYECTO "TRABAJADORES Y CONSUMO" DE FECHA 27 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

La reclamación formulada, anexo del presente, presenta los siguientes fundamentos:

1. Se manifiesta disconformidad con la evaluación de los proyectos que la AdC presentó.
2. Indica que entienden que algunos ítems no fueron considerados adecuadamente y que la información entregada no fue considerada en su contenido.
3. Indica una serie de argumentos para cada ítem evaluado del proyecto en cuestión que dan supuestas evidencias sobre la tesis que esgrime la asociación en torno a que el Consejo no consideró elementos del proyecto para determinar su evaluación final y que se les ha perjudicado por esta omisión o por subjetividad, entre otras cosas.
4. Solicita la reconsideración de la evaluación otorgada a este proyecto y de los otros dos proyectos que postuló la asociación.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. La AdC indica que no se presentan argumentos precisos sobre los proyectos 784 y 808, para los que pide reevaluación, por razones de tiempo.

Consideraciones:

- 1) La reclamación fue presentada en tiempo y forma.
- 2) En relación con cada uno de los argumentos y comentarios que se presentan para las evaluaciones por ítems bajo el título "Proyecto 783", se refiere lo siguiente:
 - a. En el Item 1: la observación hecha por el Consejo que reza "**la población no tiene un perfil acabado. Información insuficiente. La descripción de la iniciativa es somera**" viene a relevar que el tratamiento que se ha dado a la definición de las características propias del público beneficiario es débil, con poca profundidad o de tipo muy general. Si bien se indica que son dirigentes sociales, cuestión rescatada desde el formulario e indicada por el propio Consejo, tal denominación justamente se releva para indicar que es lo único que se logra rescatar del esperado perfil y que no es suficiente para entender tales características. Una buena definición de poblaciones afectadas, objetivos o beneficiarias contempla elementos como la procedencia, habitación y su tipo, ingresos u otros datos socioeconómicos (para los que no necesariamente se pide la clasificación estándar utilizada por el comercio sino que cualquier propuesta reconocida y declarada por la AdC), nivel educacional, alfabetización, propensión al riesgo, a la inversión, al ahorro, etc., es decir, un perfil acabado, puesto que sus características cambian incluso con el rubro al que pertenecen. El término utilizado de "somero" empleado en la evaluación refiere que el elemento no fue tratado en profundidad, sino vagamente o que está muy cerca de la superficie.
 - b. Cuando se pide más precisión se hace referencia a que es necesario que se entregue al menos el temario de las actividades, los métodos de participación, las fórmulas para evaluar la participación o sacar conclusiones. Se debe entender que no por relevar que el tema es "endeudamiento" se podrán entender que se abarcarán todos los subtemas relativos y que el enfoque que se va a dar a cada uno es claro.
 - c. En relación al Item 4, "experiencia de los ejecutores", el puntaje obtenido no obedece a una opinión en relación con las capacidades de la AdC y el equipo executor de desarrollar la iniciativa, sino que, a la luz de los antecedentes aportados por la asociación reclamante no es posible determinar si ese equipo, que puede ser experto en capacidades o en experiencia, es mínimo, suficiente o demasiado abundante para la iniciativa planteada, la cual adolece de la definición de contenidos precisos, temarios, perfil de beneficiarios, entre otros elementos ya referidos en los literales anteriores.
 - d. En relación con el último componente, señalado como item 5, referido a las externalidades, se rescata parte de lo que se dio como respuesta a Odecu Libertador en la letra g de las consideraciones para resolver la reclamación que presentan y se añade que la valoración dada tiene estrecha vinculación con una clara intencionalidad y evidencias o propuestas por parte de las asociaciones de trabajar estas líneas o de obtener beneficios adicionales para los participantes en el transcurso del desarrollo de la iniciativa o a propósito de los resultados de la ejecución, tanto para cuestiones que faciliten la integración o inclusión de sectores de mayor vulnerabilidad, por pertenecer a un sector minoritario de la población, o no compartir tradiciones o cultura atendida su procedencia,

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por sus dificultades de acceso a escolaridad, por poseer dificultades de desplazamiento o por problemas de salud propios de su edad, entre otros.

En el marco de lo denominado en las bases "perspectiva de integración" cabe el enfoque de género que se indica en el formulario y es una sección dedicada a ese enfoque, pero la valoración de las iniciativas, como se ha referido en reiteradas ocasiones, por varias vías, en las instancias de alta convocatoria de las asociaciones y en las propias comunicaciones y formularios complementarios a las bases, no se ciñe a cada una de las secciones dedicadas en el formulario, sino que se entiende que si hay elementos dichos en otras secciones del mismo se considerarán para la asignación de puntaje. En este caso, no se hallaron con claridad estos enfoques e intenciones, que no buscan la superposición de un grupo por sobre otro sino que trabajar con las brechas de inequidad en el acceso o participación.

Con respecto a la calificación dada, las bases del llamado son claras al asignar valoraciones para cada uno de los componentes a evaluar asimilados a una nota de 1 a 7 según su desempeño o claridad, por lo que indicar que las *"respuestas no pueden ser consideradas incorrectas por cuanto corresponden a una declaración de principios que el evaluador no puede objetar ni calificar porcentualmente. Si se incorpora la perspectiva de género la respuesta será si (100%) o no (0%); no entendemos ni justificamos el 0,86%."*

La escala referida es la siguiente:

Escala de evaluación de componentes	
Calificación	Significado
1	No presenta información o es irrelevante
2	Información incompleta
3	Información confusa o con diferencias importantes
4	Mínimo aceptable
5	Bien
6	Muy bien
7	Sobresaliente (sin errores o con errores mínimos)

Las calificaciones obtenidas en cada componente se ponderan según su puntaje en la escala de 100 puntos definida en la tabla de evaluación.

Entiéndase en lo anterior que esto aplica para todos los elementos conceptualizados como "externalidades" que se comentaron con la frase *"casi no trabajados"* y puntuados según tal desempeño en el sentido de que ninguno de los elementos abarca tales características, a saber:

- La participación de consumidores: no considera evaluaciones concretas ni los elementos con los que se hará, no consideró la validación de los programas y si se hizo no se entrega evidencia de ello. Solo se declara que se elaboró el proyecto a propósito de "peticiones".
- La replicabilidad de la iniciativa: No indica con precisión cómo continúa el trabajo de Orcus luego de la ejecución, que alternativas de continuidad tienen, qué proyecciones se esperan a partir de su desarrollo, cómo obtiene respaldo para su replicación, si es posible transferir el conocimiento, etc. Sin embargo, por la declaración del

trabajo previo se valoró como importante y en vista de otros elementos rescatados del resto de la postulación.

- c) La perspectiva de integración/enfoque de género: La declaración no basta para un buen puntaje, y por lo mismo se considera confuso o con diferencias.
 - d) El aporte al movimiento consumerista: tiene pocos elementos que añadan valor diferenciador de otras iniciativas y la indicación que se hace acerca de la realización de iniciativas similares por parte de otras asociaciones es errada, puesto como se comentó, existen. No es una obligación en caso alguno el trabajar con otra asociación, pero se espera al menos informar el aporte concreto ya sea a continuar o aportar a las líneas de trabajo y políticas de SERNAC, de otras asociaciones o a diferenciarse concretamente sobre una propia claramente definida, cada una pudiendo ser objeto de una alta valoración si está determinada con precisión. Ya se ha dicho que existieron dificultades para evaluar a propósito de la omisión de contenidos esperados para cada uno de los productos del proyecto. Así, en el sentido de que no es un proyecto pionero, de que hay otras iniciativas que lo han trabajado, entre otras cosas, la valoración es baja.
 - e) En relación con eso último, las fórmulas que se han integrado a las bases para fomentar la asociatividad no comprenden en caso alguno un "castigo", como refiere la asociación cuando no se trabajan y no son imposiciones sino posibilidades fomentadas.
- 3) No existen argumentos adicionales que sugieran nuevos aportes o clarifiquen el proyecto postulado y que signifiquen méritos para una reevaluación del proyecto.
- 4) Ahora bien, no obstante la solicitud hecha por la asociación reclamante para los otros proyectos postulados, no es posible para este Consejo pronunciarse al respecto debido a que no se han formulado argumentos concretos de la asociación para cada uno, no estando permitido a este organismo suponerlos o asimilar los presentados para otra iniciativa.

Decisión del Consejo:

- a. **Los argumentos sostenidos por la asociación de consumidores ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, no logran desvirtuar la evaluación realizada por este Consejo en los términos notificados y en consecuencia, no procede aprobar el proyecto materia de la impugnación como lo ha petitionado la interesada.**
- b. **Por lo anterior, se rechaza la reclamación interpuesta por la asociación mencionada y se mantiene el puntaje otorgado al proyecto y su posición dentro de los proyectos según acuerdo N°96 del Consejo.**

2. RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA ASOCIACIÓN "ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL LIBERTADOR O'HIGGINS, ODECU LIBERTADOR A.C., CONSUMIDORES ASOCIADOS, A.C." PARA SU PROYECTO "SERVICIO EDUCACIÓN FINANCIERA Y TALLERES EDUCATIVOS" CON FECHA 27 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

Considerando lo siguiente:

- a) Que, habiendo sido el proyecto evaluado satisfactoriamente y manteniendo este el puntaje asignado, confirmando su posición en el cuarto lugar de la lista de espera elaborada por el Consejo en el Acuerdo N° 96.
- b) Que, el Consejo ha decidido incrementar el monto disponible para la convocatoria del segundo llamado a concurso de este año, según se señaló en la Parte I del presente acuerdo.
- c) Que, así las cosas, los nuevos recursos disponibles para la lista de espera alcanzan a financiar el proyecto objeto de la impugnación entablada.
- d) Que, carece de sentido desarrollar nuevamente cada uno de los argumentos presentados en la reclamación, por cuanto los motivos por los cuales se beneficiará la iniciativa se originan en un aumento de presupuesto.

Decisión del Consejo: Por lo anteriormente expuesto, no resulta necesario analizar detalladamente la reclamación interpuesta, bastando la confirmación de la evaluación efectuada a la iniciativa y el lugar que ocupa en la lista de espera, por cuanto el proyecto accederá a los recursos del Fondo, basado en el incremento presupuestario señalado, en los términos que se expondrán en la Parte III del presente Acuerdo.

PARTE III – FINANCIAMIENTO DE LISTA DE ESPERA

En relación con la selección de proyectos pendientes desde la anterior determinación del Consejo contenida en el Acuerdo N° 96, con motivo de la determinación de la reasignación de fondos efectuada en la Parte I del presente acuerdo, se confirma la selección y financiamiento de los proyectos que se indican a continuación. Los resultados del proceso de evaluación y selección se consignan en la Tabla N°1, que identifica los proyectos financiados de la lista de espera indicada en acuerdo 96, tanto en la Línea General (Nacional/Regional), como en la Específica, considerando principalmente sus números de ingreso y puntajes asignados.

Tabla 1 – Proyectos financiados desde lista de espera.

N° Re c.	Proyecto	Asociación de Consumidores	Región	Línea de Postulación	Monto total a financiar (\$)	A entregar en 2016 (\$)	A entregar en 2017 (\$)	Observaciones	Pje.
13	Biciestacionar en mi comuna: soluciones locales para problemáticas de consumo generales	ADC BICICULTURA	METROPOLITANA	General (Regional)	\$9.800.000 .-	\$9.800.000 .-	0	Financiamiento parcial	65,71
22	"Oficina presencial especializada en el Sistema Privado de Pensiones"	ANADEUS	METROPOLITANA	General (Regional)	\$3.040.000 .-	\$3.040.000 .-	0	Sin observaciones.	65,71

42	Eficiencia Térmica de la Vivienda, una solución estructural, económica y social para la descontaminación de Temuco y Padre las Casas	CDS	ARAUCANÍA	Específica	\$8.370.000 .-	\$8.370.000 .-	0	Sin observaciones.	65,2 9
25	Servicio Educación Financiera 2016 y talleres educativos	ODECU LIBERTADOR	O'HIGGINS	Específica	\$ 10.110.000	\$ 5.055.000, 00	\$ 5.055.000	Sin observaciones.	64,8 5
32	La Liga de la Justicia de los Consumidores	FOJUCC	BIOBÍO	General (Regional)	\$ 6.607.407.-	\$ 6.607.407.-	0	Sin observaciones.	62,8 6
38	Estudio calidad servicio de Distribución de Agua Potable Comuna de Pucón	NUEVA ACOPUCÓN	ARAUCANÍA	Específica	\$4.377.500 .-	\$1.889.147 .-	\$2.488.35 3.-	Sin observaciones.	62,5 7

Los puntajes informados corresponden a aquellos resultantes de la aplicación de las normas generales del punto 3.2.2 b), como de las disposiciones específicas del punto 3.2.4 de las Bases del concurso.

Si en el plazo de 10 días hábiles, desde la comunicación del presente acuerdo a las asociaciones responsables de proyectos, éstas no manifestasen su aceptación, se procederá a financiar los proyectos que hayan quedado en lista de espera en orden a la calificación definida por el Consejo de Administración del Fondo según lo indicado en tablas de este acuerdo y del N°96, con la reserva de recursos que ésta deje disponible o su remanente.

Todo lo anterior se efectuará según lo dispuesto en el numeral 2° de la cláusula N°1.4, de las bases, **"Dotación de recursos del Fondo para el Concurso"**.

Para un adecuado conocimiento de los resultados de la determinación y de la selección, se instruye al Secretario Ejecutivo del Consejo gestionar publicación de la información general del presente Acuerdo en un diario de circulación nacional y de manera íntegra en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, en <http://www.sernac.cl/participacion-ciudadana/fondo-concursable/>, a la vez que

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

notificar de lo resuelto en cada una de las postulaciones involucradas en este Acuerdo a las Asociaciones de Consumidores que proceda.

El Consejo de Administración, asimismo instruye al Secretario Ejecutivo para que, en base a la documentación generada en el proceso de evaluación, convoque a las Asociaciones de Consumidores beneficiadas con financiamiento, con el objeto de integrar al texto de las propuestas y sus respectivos presupuestos, las exigencias, mejoras y/u observaciones establecidas por el Consejo.

El Secretario podrá cumplir esta tarea a través de reuniones de trabajo; del intercambio de información por correo ordinario o electrónico; y/o de las Direcciones Regionales del SERNAC, según proceda.

Finalmente, el Consejo encomienda al Secretario Ejecutivo informar de inmediato al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor sobre lo resuelto y ejecutado; así como solicitar se disponga la pronta elaboración y firma de los Convenios de Ejecución con las Asociaciones de Consumidores beneficiarias y gestionar la respectiva asignación de los recursos del Fondo Concursable.

Concurren al presente acuerdo los consejeros Nicolás Corvalán Pino (representante del Director Nacional de Sernac); Daniel Pizarro Vega (representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo); Ignacio Lledó Oteiza (representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno); Sebastián Cantuarias Bottero (representante de las organizaciones de la sociedad civil) y Pablo Marshall Rivera (representante del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas);

Santiago, 21 de noviembre de 2016.

Certifica contenido, fecha y firmas del presente Acuerdo,

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC
 **Fondo Concursable**
para asociaciones de consumidores


Manuel Sáez Zu-Dohna
Secretario Ejecutivo
Consejo de Administración del Fondo Concursable

Anexo 1

Transcripción de reclamación de Orcus:

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Personalidad jurídica 10-5 A.C.

Avenida presidente Pérez 65, La Calera, región de Valparaíso

La Calera , 24 de septiembre de 2016

Sr.

Manuel Sáez

Secretario Ejecutivo

Consejo de Administración del Fondo Concursable de SERNAC

Santiago.

Como se indicó por correo electrónico, manifestamos nuestra disconformidad por la evaluación de nuestros proyectos realizado por el Consejo de Administración e informada a través del acuerdo 96. Entendemos que algunos ítems no fueron considerados adecuadamente y la información entregada no considerada en su contenido.

A continuación expresamos los detalles:

Proyecto 783

En el ítem 1 (*relevancia del problema que se aborda*), se escribe la siguiente observación: *"la población no tiene un perfil acabado. Información insuficiente. La descripción de la iniciativa es somera"*.

En el proyecto se expresa claramente que se realizará capacitación para dirigentes sindicales, lo que queda claro en los objetivos, en la definición de la población objetivo, y trasunta en todo el documento, incluso más adelante, en la celda G27 del Excel de la evaluación dice: *"se sabe que se harán talleres de consumo para dirigentes sindicales"* por tanto el perfil de la población objetivo es evidente.

Se responde cada uno de los datos solicitados por el formulario, indicando objetivos específicos y la población objetivo; los redactores se preguntan ¿Qué es suficiente? Considerando el término suficiente como la información satisfactoria mínima necesaria.

Finalmente se utiliza el calificativo de *"somero"* para la información aportada que es suficiente, sin *"literatura"* ampulosa e innecesaria.

En este ítem se otorgan 12 puntos de un total de 20, consideramos esta calificación insuficiente y solicitamos aumentarla dado que, como se explica, se respondió el formulario en su integridad con la información necesaria y suficiente.

En el ítem 2 (*claridad de los productos del proyecto y concordancia entre los productos, las actividades y objetivos del proyecto*). Aquí se escribe como observación: *"se sabe que se harán talleres de consumo para dirigentes sindicales"*. Para quien lea el proyecto queda claro bastante más; como que no son talleres sino seminarios que se realizarán en la región de Valparaíso y Metropolitana, que se firmarán convenios y

que las actividades contenidas son coherentes con los objetivos, hay concordancia entre productos, actividades y objetivos.

En este ítem se nos otorgó 14.28 puntos de un total de 20. No se entiende porqué. Considerando además que proyectos realizados exitosamente en convocatorias anteriores tenían una presentación similar.

Item 3 (consistencia presupuestaria) se observa: *"imposible determinarlo por la poca precisión de contenidos a entregar"*. Suponemos que por contenidos se refieren al contenido específico de los seminarios, si es así, no se entiende porque los insumos deberían ser diferentes de un seminario que trate sobre endeudamiento respecto de otro sobre consumo responsable.

Nuevamente en este ítem, el evaluador nos asigna 14,29 puntos de un total de 20. Lo suficiente para no ser financiado.

Item 4 (equipo ejecutor y experiencia de asociación). En observaciones se reconoce la experiencia pero se insiste en la crítica, a estas alturas central, sobre la ausencia de definición de los contenidos de los seminarios que se describen como talleres.

Al respecto nos parece que 16 proyectos realizados es una experiencia valiosa como lo reconoce el evaluador; en 14 ocasiones anteriores el Consejo del Fondo Concursable no tuvo objeción en este ítem. Resaltamos que una de las integrantes del equipo ejecutor es dirigente sindical de nivel nacional con 20 años de experiencia en esa función y otra con 9 años, lo suficiente para entender y conocer el mundo sindical.

En este ítem se nos asigna 12.14 puntos de un total de 25. Cuanta subjetividad puede haber en la valoración de la experiencia, sobre todo si hasta aquí la crítica se refiere casi únicamente a la ausencia de contenidos de los seminarios.

Item 5 (externalidades). *"Casi no trabajado, y la última afirmación da cuenta de la poca vinculación entre AdC, y de un trabajo previo de recopilación, puesto Anadeus, otra AdC, por ejemplo trabaja estos temas"*

En este ítem resaltan varias situaciones que nos parecen delicadas y de necesaria consideración por el Consejo:

Los acápite 5.1, 5.2, 5.3, y 5.4 fueron respondidos satisfactoriamente a menos que nuestras respuestas hayan sido consideradas políticamente incorrectas. Lo que anotaron las redactoras del proyecto es totalmente coherente con lo indicado en todo el proyecto y no se justifica una mala evaluación.

En el formulario, el ítem 5.3 dice: "incorporación de perspectiva de género"; el mismo ítem de la evaluación dice "incorporación de una perspectiva de integración de consumidores/as". Obviamente la nomenclatura de ambos documentos dicen cosas distintas.

¿Qué fue lo que se evaluó?

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nuestras redactoras respondieron el formulario y sus respuestas no pueden ser consideradas incorrectas por cuanto corresponden a una declaración de principios que el evaluador no puede objetar ni calificar porcentualmente. Si se incorpora la perspectiva de género la respuesta será si (100%) o no (0%); no entendemos ni justificamos el 0,86%.

Sin embargo en este punto, lo especialmente grave es el comentario: "Casi no trabajado": que es lo que faltó trabajar, ¿la participación de los consumidores? ¿la replicabilidad? ¿la perspectiva de género? O el aporte al movimiento de consumidores. Suponemos que muchos proyectos financiados en este llamado, anotaron respuestas igualmente breves o poco trabajadas.

El Fondo Concursable ha incorporado fórmulas para que las AdC puedan postular juntas, pero nunca se nos ha informado que se nos castigará por no hacerlo, menos que se nos imponga conocer actividades de otra AdC o trabajar con ella o con sus documentos. Este comentario es inaceptable, implica desconocimiento de la realidad de las AdC, y pretende asignar a nuestra organización una responsabilidad que el mismo SERNAC no ha alcanzado en años, como es la vertebración de las asociaciones de consumidores.

En este ítem se nos asignó (a nuestro juicio de manera caprichosa) 5.14 puntos. Por lo expuesto precedentemente solicitamos que este ítem (especialmente) se recalifique con los 15 puntos que corresponden

Finalmente, queremos puntualizar que las redactoras del proyecto no incluyeron el temario de los ítems porque este se fijaría una vez aprobado el proyecto con los sindicatos que aceptaran participar en él, considerando sus intereses, dentro del campo de los temas de la ley del consumidor. Ello producto de la experiencia de las dirigentes sindicales una de las cuáles redactó el proyecto.

Lo expresado, nos permite entender que especialmente este proyecto no fue leído a conciencia, o quien lo evaluó no tuvo la neutralidad necesaria, o al menos que su evaluación careció de la prolijidad esperada; por lo que nos sentimos perjudicados por una evaluación a todas luces injusta como lo señalamos especialmente con el ítem 5 y secundariamente con el 1 y 2. Si tales ítems son corregidos como lo esperamos, se hará justicia a un trabajo que incluirá organizaciones sociales, sindicales y a la región de Valparaíso, tercera en importancia nacional, sin representación en los resultados comunicados en el acuerdo 96.

Por lo tanto, por su intermedio, solicitamos al Consejo reconsiderar la evaluación de este proyecto y de los proyectos 784 y 808 que por razones de tiempo no hemos podido fundamentar en detalle, pero que adolecen deficiencias similares a las mencionadas.

Saluda a usted.

FDO: Guillermo Henríquez Alfaro, Presidente, ORCUS

Anexo 2
Transcripción de reclamación de Odecu Libertador:

Rancagua, Septiembre de 2016.

Señor
Manuel Sáez Zu-Dohna,
Secretario Ejecutivo
Consejo Administración Fondo Concursable,
PRESENTE.

MAT: Presenta reclamación por
proyecto Servicio Educación Financiera y
talleres educativos.

De mi consideración:

Junto con saludarle, a través del presente oficio y por su intermedio, vengo en presentar reclamación por resultados del Segundo Llamado a Concurso de Proyectos 2016, ante el Consejo de Administración del Fondo Concursable, en relación al proyecto "Servicio Educación Financiera y talleres educativos", en adelante también SEF, que ha quedado en lista de espera, en el orden y por las razones que expongo a continuación:

Observaciones generales del Consejo de Administración
La principal observación del Consejo es que el proyecto *"no resuelve las indicaciones dadas en primer llamado. Es idéntico al postulado en primer llamado de 2016, con la salvedad de que se postula a la línea específica, por lo que aspira a obtener 5 puntos adicionales.*

En este sentido, la intención de la asociación no queda clara, puesto no ha hecho eco de las recomendaciones dadas y la iniciativa se vuelve más débil en esta oportunidad, considerando que el contexto en que se ejecutaría: si bien hay un periodo temporal de 8 meses programado, parte de la ejecución se llevaría a final del año calendario 2016, lo que aumenta la demanda administrativa por parte de la Secretaría Ejecutiva de documentación y verificadores y, por ende, a la asociación".

Respecto de que el proyecto es idéntico al anterior y que no incorpora las indicaciones anteriores del Consejo, esta afirmación es muy errada pues sí se tuvo a la vista las observaciones entregadas en la evaluación anterior al momento de replantear el proyecto el que es esencialmente el mismo anterior, pero con las debidas adecuaciones, en la medida de lo posible, como se indicará más adelante, al encargarnos en específico de determinadas observaciones.

Sin embargo, previo a continuar, cabe enfatizar que el tenor de esta primera apreciación general del Consejo sobre el proyecto nos demuestra la falta de atención que se le prestó por parte de los encargados de evaluarlo, razón por la cual solicito se nos señale la identidad de la o las personas que participaron directamente en la evaluación, dado que su labor demuestra la falta de rigurosidad mínima en la función encargada. Requerimos la identidad de estas personas para solicitar en su oportunidad

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

al superior jerárquico, cualquiera sea la entidad de que dependa, una sanción ejemplar ante semejante negligencia.

Respecto de que parte de la ejecución se llevaría a final del año calendario, eso no es correcto pues, si se revisa, se plantea en el proyecto como fechas finales de los talleres educativos el mes de marzo del 2017. Aquí ya puede detectarse una falta de atención, en este caso, a las fechas tentativas de ejecución.

No obstante lo anterior, si el criterio del Consejo es evitarnos a todos el stress de fin de año con los informes, verificadores y demases; en uso de sus facultades, podría haber recortado el presupuesto, señalando que se aprobaba, por ejemplo, sólo uno de los talleres y no los tres planificados. Por nuestra parte, podríamos planificar nuevos talleres para un nuevo proyecto de continuidad el 2017.

Observaciones específicas

En relación a observaciones específicas en distintas secciones del proyecto, cabe decir lo que se indica en cada caso.

Componente 1, Relevancia del problema que se aborda:

a) Se señala, por parte del Consejo *"que en esta oportunidad no hay un avance en la identificación del problema que permita apreciar la necesidad no satisfecha con claridad."*

Esta apreciación resulta extraña toda vez que el texto de la fundamentación es claro, breve y preciso y se debe entender desde la primera línea de la identificación del problema que reza: *"Los consumidores carecen de la educación financiera para enfrentar el correcto uso de productos y servicios bancarios, financieros y comerciales."*

El resto del texto, que se da por reproducido, no hace otra cosa que entregar antecedentes objetivos sobre la ignorancia de los consumidores y la necesidad de educación financiera, sin poder dar más antecedentes por los limitados 4 mil caracteres que la plataforma de postulación permite.

Sin embargo, a modo ejemplar, en la fundamentación se mencionan casos de público conocimiento acerca de recientes estafas piramidales que demuestran la desinformación, la inexistente cultura básica de las personas, a todo nivel social, respecto del mundo financiero y sus peligros.

De hecho, mientras se redactan estas líneas, el país vuelve a ser sorprendido por una nueva presunta estafa piramidal encabezada por el economista Rafael Garay quien, entre otros negocios, ofrecía invertir en una nueva moneda virtual.

Al respecto de las nuevas tecnologías y su uso en finanzas, ya en el 2014, ante la Mesa ATELMOUC sobre redes sociales, quien suscribe señalaba la importancia *"que reviste para los consumidores y el mercado el uso adecuado de las tecnologías de la información y sobre el impacto que puede causar en la sociedad un mensaje bien o mal dirigido"*.

Al finalizar mi intervención en esa ocasión, señalaba que *"la Internet impacta los derechos de los consumidores, beneficiando el comercio global y abriendo espacios de incertidumbres. Así, las normas de calidad y garantía de productos y servicios se vulneran ante un comercio transfronterizo. ¿Cuántos han sido engañados al comprar entradas para el Mundial de Fútbol o paquetes turísticos? En la misma línea, surgen conflictos derivados de los derechos de propiedad intelectual respecto de contenidos virtuales, sobre los datos de las personas, algunos de los cuales requieren especial*

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

protección y la llegada del bitcoin, la moneda virtual, abre espacios de oportunidades y riesgos".

Véase: Consumidores Asociados participa en mesa ATELMO-UC sobre redes sociales.
<http://www.consumidoresasociados.cl/index.php/participacion/334-la-responsabilidad-redibilidad-y-privacidad-en-el-uso-de-las-redes-sociales-fue-analizado-por-la-industria-y-la-academia>

Coherentes con esa preocupación y visión, recientemente hemos redifundido en nuestro canal SEFConsumidores un contenido externo útil para ilustrar a la población acerca del uso de una moneda virtual.

Véase: SURBTC y la revolución del Bitcoin en Chile.
https://www.youtube.com/watch?v=-0p4JNVFz_E

Como puede verse, siempre hay antecedentes que, por espacio, no se pueden agregar a la plataforma de postulación, pero tampoco nos ha parecido necesario insistir tanto en ello, cuando los temas financieros se respiran a diario en el acontecer nacional e internacional. Es cuestión de revisar la prensa de los últimos días para enterarse no sólo de la nueva estafa piramidal de Garay, sino de los abusos en los créditos para adultos mayores en las cajas de compensación o del aumento de los créditos sociales que informan DIPRECA y CAPREDENA para sus funcionarios, entre otros tantos temas del área. Resulta a lo menos curioso que los miembros del Consejo del Fondo, personas educadas, que leen los diarios y ven las noticias, requieran más antecedentes para convencerse de la relevancia de apoyar un proyecto que trata una problemática tan evidente.

Componente 2. Productos y plan de actividades

a) Se señala por parte del Consejo que: *"Se definen los principales productos, que son variados, pero AUN falta precisión en el fundamental que se refiere a las consultas y respuestas y cual va a ser la metodología."*

La exploración de la difusión parece insuficiente. Toda la generación de contenido tiene un carácter muy contingencial. No se compromete una frecuencia de actualización."

b) Respecto de que falta precisión en el "fundamental" que se refiere a las consultas y respuestas, el Consejo está en lo cierto debido a un error de apreciación. El Consejo parece estimar que el servicio de consultas fuese lo principal o "fundamental" del SEF, cuestión que no es así. El servicio de consultas fue disminuido en su relevancia como producto del proyecto desde la postulación anterior, pues la experiencia señala que no es posible garantizar un volumen de consultas y, por tanto, comprometer resultados y verificadores específicos. Por ello, en esta y la postulación al primer llamado 2016, intencionalmente se redujo la relevancia de este componente del proyecto, el que no es fundamental ni la pieza central del mismo. Naturalmente, esperamos y es deseable aumenten las consultas con el tiempo y, llegado ese momento, de ser necesario, volveremos a modificar la relevancia del componente.

c) Respecto de la afirmación *"La exploración de la difusión parece insuficiente"*, concordamos con el Consejo en la medida que se entienda que, a diferencia de la primera versión del SEF del 2015, se intenta aumentar las acciones de difusión moderadamente, tanto para no aumentar desmesuradamente los gastos generales del proyecto, así como para conocer más los medios de comunicación de la zona que sólo desde el 2015 han sido objeto de interés para que la asociación decida se gasten recursos en esta vía de difusión. Por eso se diversifica el gasto en difusión entre publicaciones en diarios, folletos, etc.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cabe señalar que los talleres educativos que se proponen son, en sí mismos, poderosos medios de difusión, talleres dentro de los cuales, además, se considera la entrega de material impreso.

En definitiva, los medios de difusión son conservadores para evitar un encarecimiento del proyecto en un ítem donde no hay total seguridad que sean los idóneos para la difusión, pero se avanza en una línea de difusión con la ejecución de cada taller.

Así, tratándose de gastos moderados en cada caso, se podrán evaluar y replantear su continuidad o el reemplazo por otros medios, de acuerdo a los resultados que se obtengan.

d) En relación a la frase "*Toda la generación de contenido tiene un carácter muy contingencial*", se plantea como un defecto lo que es una virtud del proyecto.

Es indudable que la ejecutante debe proyectar contenidos respecto de los cuales haya un interés en difundirlos y con ello armar un plan de publicaciones en un contexto de normalidad. Pero eso no se opone a que, dada la contingencia, se creen contenidos específicos que se encarguen de entregar luces sobre el asunto emergente. Sería inexplicable que, estallando un asunto contingente en materias financieras que comprometiese los intereses de los consumidores y la población en general, este proyecto no se refiera públicamente a ese asunto o a los temas relacionados.

Por tanto, lejos de ser un defecto, el "*caracter contingencial*" del contenido es una virtud del proyecto que, además, demuestra la capacidad profesional del equipo que puede referirse con propiedad a materias donde exhibimos una experticia.

e) Respecto de la afirmación "*No se compromete una frecuencia de actualización*", ésta es incorrecta pues, en los casos que es posible sí se incorporó menciones específicas de frecuencia de publicación o actualización de contenidos. Al respecto véase en el cronograma del proyecto, desde la página 8, columnas Resultado esperado y Actividades. Hay siete casos en que se comprometen las acciones en una periodicidad semanal, quincenal o mensual.

Componente 3, sobre Plan de ejecución presupuestaria.

a) Se señala por parte del Consejo que "*Se dificulta la apreciación a partir de la omisión de elementos de contenidos en la presentación, indicados a subsanar previamente.*"

Evidentemente, ya se han aportado datos objetivos, particularmente en el caso anterior, que refutan esta afirmación que debe ser reevaluada por el Consejo. Componente 4, sobre Experiencia del equipo ejecutor y de la asociación

a) El Consejo señala que no pudieron visualizar algunos enlaces que llevan a contenidos en nuestras páginas y que se aportaron como verificador de la experiencia del equipo ejecutor y de la asociación.

Efectivamente, tras el cierre de las postulaciones nuestras páginas, especialmente la institucional consumidoresasociados.cl, estuvo casi un mes fuera de servicio en forma intermitente por graves problemas radicados en el servicio de hosting, perteneciente a una empresa externa, el cual es de alta calidad pero que tuvo serios problemas técnicos que demoraron en resolverse.

Seguramente, en las fechas de consulta, las páginas no estuvieron disponibles. Sin embargo, si se nos hubiese avisado, como tenemos respaldos semanales de nuestras páginas podríamos haber proveído los contenidos en papel. Así, el no poder visualizar los enlaces proveídos es una circunstancia que escapó absolutamente a nuestra voluntad y que al no ser advertidos, tampoco pudimos actuar para resolver.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

No obstante lo anterior, hemos revisado los enlaces aportados y se ha verificado que funcionan correctamente, por lo que se incorporan nuevamente:

Enlace directo a la sección Derecho de Consumo en [consumidoresasociados.cl](http://www.consumidoresasociados.cl):
<http://www.consumidoresasociados.cl/index.php/derecho-de-consum>
o Enlace directo a la sección Jurisprudencia de [servicioeducacionfinanciera.cl](http://www.servicioeducacionfinanciera.cl):
<http://www.servicioeducacionfinanciera.cl/index.php/biblioteca-digital/jurisprudencia2>

La revisión de estos contenidos da cuenta de la experiencia de la asociación y del equipo ejecutor en proyectos de contenidos similares al que se postula.

Componente 5. Externalidades del proyecto.

a) El Consejo señala que *"El proyecto no propone nuevos elementos para esta sección con respecto a su postulación anterior."*

El criterio en esta oportunidad, acordado por el Consejo, es que si no se es preciso, el puntaje no será aportado. La AdC no declara acciones concretas para la integración y claramente tiene dificultades para relevar la replicabilidad de la iniciativa."

En este caso, el Consejo tiene mucha razón. Efectivamente, no se proponen nuevos elementos distintos a la postulación anterior, pues la asociación estima que lo ya señalado es suficiente.

Consumidores Asociados no requiere más vías de contacto o participación con la comunidad pues las que tenemos son suficientes. Además, ¿cómo se podría recabar antecedentes de personas que en su vida diaria ni siquiera saben qué tipo de productos o servicios financieros tienen contratados, cuánto les cuestan, para que sirven, etc.?

Al respecto refiero una breve experiencia en mi calidad de relator del Centro de Capacitación al Consumidor, OTEC Erga Omnes:

Le consulté a cuatro grupos de aproximadamente 30 personas cada grupo, para que a mano alzada, manifestasen quien tenía o conocía una tarjeta de débito. Sólo tres o cuatro personas levantaron la mano.

Luego les pregunté lo mismo respecto de una cuenta vista: Los mismos u otras tres o cuatro personas levantaron la mano, afirmando conocer una cuenta vista.

Finalmente, cuando se les preguntaba si conocían la tarjeta REDCOMPRA, aproximadamente la mitad levantaba la mano.

De esa breve experiencia, replicada en 4 talleres durante el verano del 2015, se puede obtener una conclusión sencilla: La mitad de las personas consultadas conoce lo que es una tarjeta REDCOMPRA, sin embargo muy pocos saben que se trata de una tarjeta de débito asociada a una cuenta vista.

Luego cuando se les preguntaba para qué servía la tarjeta REDCOMPRA y si tenían la tarjeta de coordenadas para transferencias electrónicas, los resultados eran paupérrimos. Muchos pensaban que la tarjeta REDCOMPRA era sólo para que les depositaran el sueldo y muy pocos sabían qué es una tarjeta de coordenadas.

Este tipo de experiencias lleva a la publicación de notas como la siguiente:

¿Puedo tener una tarjeta de débito si tengo deudas?

<http://www.servicioeducacionfinanciera.cl/index.php/preguntas-frecuentes/82-puedo-tener-una-tarjeta-de-debito-si-tengo-deudas?showall=1>

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este sencillo ejemplo, demuestra que poco se puede obtener de las comunidades que vaya a enriquecer la iniciativa, a menos que sea escuchar sus problemas de sobre endeudamiento y las dificultades para manejarse con los variados y complejos productos y servicios bancarios, financieros y del retail. Pero para eso, como ya se ha señalado en el proyecto, este director del SEF es el supervisor del Servicio de Atención al Consumidor de ODECU, posición en que diariamente, y por años, ha conocido los problemas de consumo y financieros de los consultantes lo que es más que suficiente para saber hacia dónde apuntar los contenidos del sitio.

Así que, en definitiva, sobre esta parte de la evaluación del proyecto el Consejo debe entender que las materias del mercado financiero son complejas y mal podríamos recabar de una población financiera y legalmente inculta fenómenos complejos vinculados con banca, finanzas y retail.

Esto opera al contrario: somos nosotros, los que sabemos, los que tenemos que enseñarles a los que no saben. Por eso, por saber más y no tener que andar preguntando, nos deberían dar puntos y no restárnoslo.

b) Respecto de la afirmación *"La AdC no declara acciones concretas para la integración y claramente tiene dificultades para relevar la replicabilidad de la iniciativa"*.

En este punto es preciso señalar que no es deber de Consumidores Asociados asegurar la replicabilidad de la iniciativa. La asociación puede orientar y enseñar a otras asociaciones o grupos sociales cómo llevar adelante un proyecto similar, pero no puede cargar con las incapacidades de esos grupos o asociaciones ni proponer medidas remediales. Si al Consejo le interesa, no tendríamos ningún inconveniente en agregar un presupuesto en este proyecto o levantar otro en que capacitemos a otras asociaciones para que hagan un proyecto como el nuestro en una página que, dicho sea de paso, es de lo mejor entre las de las asociaciones de consumidores y muchas otras de instituciones de la sociedad civil.

Por tanto, sólo reiteramos nuestra oferta. Consumidores Asociados está llano a prestar colaboración a quienes nos lo pidan en la replicación de la iniciativa, una variante o subproducto de ella. Más tampoco se podría hacer con los exiguos y escurridizos recursos que este Consejo niega sin remordimientos ni responsabilidad.

Por tanto, en consideración a los antecedentes expuestos solicito la aprobación del proyecto en su totalidad considerando los talleres propuestos hasta marzo del 2017 o la aprobación en aquella parte que, atendido la fecha del año calendario ya transcurrido, se estime pertinente sea ejecutable hasta diciembre del 2016.

Sin otro particular, agradeciendo su diligente atención, le saludo atentamente.

FPo: Alejandro Pujá Campos, Presidente.