

# **Memoria Anual**

**2005**

**Consejo de Administración  
Fondo Concursable para las Asociaciones de  
Consumidores  
(Artículo 11 bis Ley N° 19.496)**

## Índice de materias.

Nº	Materia	Páginas
	Índice	<b>2</b>
I	Presentación	<b>3</b>
II	Consejo de Administración del Fondo Concursable	<b>5</b>
III	Fondo Concursable	<b>10</b>
IV	Asociaciones de Consumidores	<b>12</b>
V	Primer Concurso Anual 2005	<b>21</b>
VI	Difusión del Fondo Concursable	<b>45</b>
VII	Estados de avance y rendiciones de cuenta. Ejecución de proyectos.	<b>55</b>
VIII	Evaluación del Fondo Concursable	<b>58</b>
	Anexo documental	<b>63</b>
	Anexo N° 1: Acuerdo del Consejo	<b>64</b>
	Anexo N° 2: Acuerdo del Consejo	<b>65</b>
	Anexo N° 3: Acuerdo del Consejo	<b>76</b>
	Anexo N° 4: Acuerdo del Consejo	<b>80</b>
	Anexo N° 5: Convenio de ejecución y formulario de informes de avance y final.	<b>83</b>

---

# I

## Presentación

Esta es la primera Memoria Anual del Consejo de Administración del Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11 bis de la Ley del Consumidor, e informa sobre la constitución y atribuciones del Consejo de Administración; y la convocatoria y desarrollo del Primer Concurso Anual de Proyectos para las Asociaciones.

La reforma de la Ley del Consumidor, en el 2004, creó un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos. El Fondo esta compuesto con los aportes que se contemplan en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Mediante Decreto Supremo N° 37/2005 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción se estableció el Reglamento del Fondo Concursable, publicado en el Diario Oficial N° 38.136 del viernes 15 de abril de 2005.

El 31 de mayo de 2005, se constituyó el Consejo de Administración del Fondo, de acuerdo a la composición definida en su Reglamento. En esta sesión de constitución, junto con la definición de su Presidente y mecanismos básicos de funcionamiento, el Consejo de Administración aprobó las Bases del Primer Concurso Anual de Proyectos. La convocatoria pública se realizó el domingo 12 de junio de 2005, mediante publicación en diario de circulación nacional.

Entre el 1° de septiembre y el 31 de diciembre de 2005, 8 Asociaciones de Consumidores del país ejecutaron 14 proyectos, por un monto total de \$ 50.000.000.-

Concluido este primer período anual, corresponde al Consejo de Administración del Fondo informar a la ciudadanía diversos aspectos del proceso de convocatoria a la presentación de proyectos mediante concurso público; su evaluación y selección; asignación de recursos, control y seguimiento de los proyectos y resultados de su ejecución.

---

Para cumplir con ese objetivo, la Memoria aporta antecedentes sobre la conformación del Consejo, sus funciones y actividades durante el período; y aporta antecedentes sobre las Asociaciones de Consumidores constituidas conforme a la Ley del Consumidor.

La Memoria detalla el proceso y desarrollo de cada uno de los proyectos ejecutados en el marco del Primer Concurso Anual, con especial énfasis en la observación de sus resultados y adecuado uso de los recursos financieros aportados por el Fondo, que se complementan con sus anexos documentales.

Santiago, 27 de enero de 2006

Luís Jerez Ramírez  
Consejo de Administración del Fondo Concursable

---

## II

# Consejo de Administración del Fondo Concursable.

### 1. Consejeros período 2005 - 2007:

Sr. Luís Jerez Ramírez  
Representante de las Asociaciones de Consumidores  
Presidente del Consejo de Administración

Sr. Nelson Lafuente Lobos  
Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor

Sr. Carlos Rubio Estay  
Representante del Ministro de Economía y Energía

Sr. José Miguel Donoso Trigo  
Representante Director de la División de Organizaciones Sociales  
Ministerio Secretaría General de Gobierno

Sr. Patricio Talavera Manguett  
Representante de las organizaciones de la sociedad civil  
(Designado por el Director de la División de Organizaciones Sociales)

Sra. Cecilia Ormazabal Oñate  
Representante de las organizaciones comunitarias  
(Designada por la Asociación Chilena de Municipalidades)

Sr. Juan Carlos González Calderón  
Representante del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas

Secretario Ejecutivo del Consejo:

Sr. Nicolás Corvalán Pino  
Servicio Nacional del Consumidor

---

Consejo de Administración del Fondo Concursable  
Sesión de constitución 31 de mayo de 2005,  
con asistencia de don Jose Roa Ramírez,  
Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.



---

## 2. Composición del Consejo de Administración.

La reforma a la Ley del Consumidor establecida mediante Ley N° 19.955, crea un Consejo que está a cargo de la administración del Fondo Concursable. Este Consejo, según Reglamento, se compone de 8 miembros:

- Un representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.;
- Un representante del Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción;
- Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- Un representante de las organizaciones de la sociedad civil, designado por el Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- Un representante de las organizaciones comunitarias, designado por la Asociación Chilena de Municipalidades;
- Un representante designado por las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad con la ley N° 19.496, y sus modificaciones, sin perjuicio de las normas sobre incompatibilidad que establece el Reglamento;
- Un académico universitario experto en protección del consumidor, con experiencia acreditada mínima de 5 años en actividades de docencia o investigación en el área, designado por el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.
- Un Secretario Ejecutivo, funcionario del Servicio Nacional del Consumidor (sólo con derecho a voz).

## 3. Características de los consejeros:

- Los miembros del Consejo ejercen sus funciones ad-honorem.
- Los miembros del Consejo duran dos años en sus cargos, pudiendo ser designados por un nuevo período consecutivo una sola vez. Si vacare alguno el reemplazante debe ser designado por quien corresponda, por el tiempo que faltare para completar el período para el cual fue designado su antecesor.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo dura dos años en esta función, pudiendo ser designado nuevamente por períodos sucesivos. Excepcionalmente, en mérito de razones calificadas y fundamentadas, el Consejo podrá requerir al Director del Servicio Nacional del Consumidor, la sustitución del Secretario Ejecutivo por otro funcionario del Servicio, siempre que cuente con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

#### 4. Funcionamiento del Consejo.

- El Consejo funciona en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, en Santiago.
- En su sesión constitutiva se realizó el 31 de mayo de 2005; en esa reunión el Consejo, por unanimidad de los Consejeros asistentes, eligió mediante Acuerdo N° 1 como su Presidente al representante de las Asociaciones de Consumidores, don Luís Jerez Ramírez.
- A partir de esa fecha, el Consejo realizó 7 reuniones, cumpliendo en todas ellas con el quórum establecido en el Reglamento para sesionar y tomar resoluciones, según correspondiera.

**Tabla N° 1.**  
**Sesiones del Consejo de Administración.**  
**Mayo – Diciembre 2005**

Reunión	Fecha	Asistentes	Materias	Acuerdos
1	31.05.05	7	Constitución del Consejo, elección de Presidente y aprobación de las Bases Concurso Anual 2005.	N° 1 N° 2
2	18.07.05	7	Admisibilidad y evaluación de proyectos.	N° 3
3	22.07.05	7	Evaluación y selección de proyectos.	N° 4
4	06.09.05	7	Información general inicio de proyectos, definición programa de trabajo del Consejo septiembre-diciembre.	-
5	06.10.05	6	Evaluación avance de proyectos, y revisión preliminar propuestas Bases Concurso 2006.	-
6	10.11.05	5	Evaluación avance de proyectos y revisión propuesta Bases Concurso 2006.	-
7	15.12.05	7	Aprobación Bases Concurso 2006	N° 5

#### 5. Funciones del Consejo.

Las funciones del Consejo, definidas en el Reglamento son:

- Convocar a las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.496, y sus modificaciones, a concurso público para la asignación de los recursos del Fondo;

- 
- Fijar, con arreglo a criterios objetivos, los requisitos, formas y procedimientos a que deberán ajustarse las bases de los concursos públicos que sean convocados y los proyectos que postulen a la asignación de los recursos del Fondo.
  - Seleccionar los proyectos que postulen las Asociaciones de Consumidores, en conformidad con las bases del Concurso. En el desempeño de esta función, el Consejo velará porque exista un adecuado equilibrio entre los proyectos de relevancia nacional y los de carácter regional o local.
  - Declarar desierto todo o parte del Concurso que hubiere convocado, por motivos fundados;
  - Supervisar el desarrollo de los proyectos aprobados;
  - Aprobar el presupuesto y balance anual del Fondo;
  - Elaborar anualmente una Memoria que contenga una relación de las inversiones y gastos efectuados en los concursos públicos convocados; de los proyectos financiados; y del efectivo cumplimiento de sus objetivos. Copia de dicha memoria se remitirá a ambas Cámaras del Congreso Nacional;
  - Resolver las cuestiones que se susciten por la aplicación del Reglamento.

## **6. Secretario ejecutivo del Consejo.**

- La función de Secretario del Consejo es realizada por un profesional del Servicio Nacional del Consumidor, designado por su Director Nacional.
- Es el responsable de brindar apoyo al Consejo en todas las acciones que demanda su adecuado funcionamiento.
- Actúa en calidad de ministro de fe en las sesiones del Consejo y ejecuta las demás obligaciones que el Reglamento le encomienda.

---

### III

## Fondo Concursable

La modificación a la Ley N° 19.496, mediante Ley N° 19.955, incorporó el artículo 11 bis, que crea el Fondo Concursable para el financiamiento de aquellas iniciativas que las Asociaciones de Consumidores, constituidas conforme a la Ley, desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Este Fondo esta compuesto con los aportes que cada año se contemplan en el Presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que pueden realizar, organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

#### 1. Actividades que puede financiar el Fondo.

Los recursos del Fondo sólo pueden destinarse al financiamiento, total o parcial, de proyectos de las Asociaciones de Consumidores cuyos objetivos sean:

- Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus regulaciones complementarias;
- Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulan.

#### 2. Iniciativas de las Asociaciones que no pueden ser financiadas por el Fondo.

Los recursos del Fondo no pueden destinarse al financiamiento, directo o indirecto, de acciones o actividades relacionadas con:

- 
- La representación de sus miembros y el ejercicio de las acciones a que se refiere la Ley N° 19.496, y sus modificaciones, en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato.
  - La representación tanto del interés individual, como del interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

### **3. Concurso público anual.**

La Ley del Consumidor señala que la asignación de recursos a las Asociaciones debe hacerse mediante concurso público de proyectos, convocados anualmente.

### **4. Líneas de proyectos.**

Por mandato legal, el Fondo debe financiar tanto proyectos de relevancia nacional, como de carácter regional o local.

### **5. Postulantes al Fondo.**

Pueden postular cada año todas las Asociaciones de Consumidores que se encuentren constituidas en conformidad con lo dispuesto en el Título II, párrafo 2°, de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; asimismo, de acuerdo a las exigencias planteadas por el Reglamento, las Asociaciones participantes del Concurso, deben tener a lo menos seis meses de vigencia.

Este último requisito no fue considerado por el Reglamento para la realización del primer Concurso Anual 2005.

---

## IV

### **Asociaciones de Consumidores (Constituidas como asociación gremial al 30 de diciembre de 2005)**

#### **1. Definición legal de las Asociaciones de Consumidores.**

De acuerdo al artículo 5° de la Ley, la Asociación de Consumidores es la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.

Estas asociaciones se rigen por lo dispuesto en la Ley del Consumidor y sus modificaciones y, en lo no previsto en ella, por el Decreto Ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.

#### **2. Asociaciones constituidas conforme a la Ley.**

- De acuerdo al registro del Departamento de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (<http://www.asociacionesgremiales.cl/default.asp>) y a los antecedentes publicados en el Diario Oficial, las Asociaciones constituidas en el país desde la publicación de las modificaciones a la Ley del Consumidor a fines de 2004 y el 31 de diciembre de 2005, son las que a continuación se identifican:

## 2.1. Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social (ANADEUS).

Registro Ministerio de Economía	1 - AC
Fecha de constitución	20.10.2004
Publicación	Diario Oficial N° 38.003 de 05.11.2004
Domicilio	Valentín Letelier N° 16
Comuna	Santiago
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	35 personas naturales
Presidente	Armando Andrés Bustos González
Vicepresidenta	María Clotilde Oxman Villalón
Secretaria General	Myriam Chacón Alegría
Tesorera	Norma Auristela Rojas Cuellar
Directora/es	Patricio González Verdugo
	Alfonsina Donguihual Huichamán
	Rosa González Vivar
Objetivos según extracto	"Defensa del derecho a la vida en la vertiente del derecho a la salud y la defensa irrestricta de los derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios de la salud y seguridad social"
Sitio web	<a href="http://www.anadeus.cl">http://www.anadeus.cl</a>

## 2.2. Asociación de Consumidores del Centro A.C (Consumidores del Centro).

Registro Ministerio de Economía	3 - AC
Fecha de constitución	22.11.2004
Publicación	Diario Oficial N° 38.027 de 03.12.2004
Domicilio	Los Conquistadores N° 1700, piso 11
Comuna	Providencia
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	25 personas naturales
Directorio	Santiago Montt Vicuña
	Elena Yubero Gonçalves
	Francisco Montt Matte
Objetivos según extracto	"Proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa, ambas en forma judicial y extrajudicialmente, de los consumidores afiliados y de todos y cada uno de los consumidores que así lo soliciten, con independencia de cualquier interés político comercial o económico, estándole prohibido tener fines de lucro, y desarrollar actividades políticas y religiosas".
Sitio web	-

### 2.3 Asociación de Consumidores Participa (Participa AC)

Registro Ministerio de Economía	1 – 5 AC
Fecha de constitución	30.11.2004
Publicación	Diario Oficial N° 38.073 de 29.01.2005
Domicilio	Pudeto N° 441, oficina 2
Comuna	Valparaíso
Región	V, de Valparaíso.
Socios constituyentes	27 personas
Presidente	Juan Eustaquio Montecino Aravena
Vicepresidente	Roberto Jorge Cañete Toro
Secretario	Alejandro Antinao Jiménez
Tesorera	Wanda Elena Johnson Vargas
Directora	Elisa Irene Hernández Martori
Objetivos según extracto	“Proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés”.
Sitio web	<a href="http://www.participa-ac.cl">http://www.participa-ac.cl</a>

### 2.4. Asociación de Consumidores CONACCIÓN.

Registro Ministerio de Economía	5 – AC
Fecha de constitución	30.12.2004
Publicación	Diario Oficial N° 38.074 de 31.01.2005
Domicilio	Don Carlos N° 3269
Comuna	Las Condes
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	33 personas
Presidente	Antonio García Varela
Vicepresidente	Hugo Sobarzo Aros
Secretario	Job Contreras Alarcón
Tesorero	Enrique Taulis Vicencio
Director	Patricio Hernán Pacheco
Objetivos según extracto	“Proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores”.
Sitio web	<a href="http://www.conaccion.cl">http://www.conaccion.cl</a>

## 2.5. Asociación de Defensa de Usuario y Consumidores (ADUC – Conchalí).

Registro Ministerio de Economía	7 – AC
Fecha de constitución	26.06.2005
Publicación	Diario Oficial N° 38.204 de 07.07.2005
Domicilio	Rupango N° 5571
Comuna	Conchalí
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	32 personas
Presidente	Eduardo Villar Villarroel
Vicepresidente	Luis Briones Espinoza
Secretaria	Patricia González Figueroa
Tesorera	Myriam González Andrade
1° Director	Duhamel Campos Campos
2° Director	Cristián Vargas Navarro
3° Director	Leonidas Ayala Lembke
Objetivos según extracto	“La promoción del desarrollo, especialmente de las personas, en la difusión y conocimiento de las disposiciones de la ley de derechos de los consumidores. Podrá realizar sus actividades en los siguientes ámbitos de acción: Informar, orientar, educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, brindarles asesoría cuando lo requieran, representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere la Ley de Derecho de los Consumidores en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato; fomentar, practicar y desarrollar, por todos los medios a su alcance cualquier obra de progreso social o de beneficio para la comunidad, colaborar con las instituciones legales constituidas en todo lo que tienda al cumplimiento de sus fines”.
Sitio web	-

## 2.6. Organización de Consumidores y Usuarios (OCU – Chile).

Registro Ministerio de Economía	de	8 – AC
Fecha de constitución		08.07.2005
Publicación		Diario Oficial N° 38.207 de 11.07.2005
Domicilio		Ernesto Pinto Lagarrigue 219, Departamento 2-C
Comuna		Recoleta
Región		Metropolitana
Socios constituyentes		25 personas
Presidente		John Maulén
Vicepresidente		Emilio Geoffroy
Secretario		Marco Antonio Amigo
Tesorera		Mónica Rebolledo
Director		Enrique Gutiérrez Aicardi
Objetivos según extracto		“Promover la educación, información y defensa de los consumidores de acuerdo con la ley diecinueve mil cuatrocientos noventa y seis y sus modificaciones. OCU estará constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores, asumiendo la defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés”.
Sitio web		<a href="http://www.consumo.cl">http://www.consumo.cl</a>

## 2.7. Asociación de Consumidores de Quintero (ADECO – Quintero AG).

Registro Ministerio de Economía	de	2 – 5 AC
Fecha de constitución		31.05.2005
Publicación		Diario Oficial N° 38.215 de 20.07.2005
Domicilio		Avenida Undurraga N° 263
Comuna		Quintero
Región		V, de Valparaíso.
Socios constituyentes		9 personas naturales 4 personas jurídicas: 1) “Asociación de Defensa del Consumidor; 2) Centro juvenil-Adulto Deportivo Recreativo “Octavio Órdenes Barraza”, de la comuna de Quintero; 3) “Club Adulto Mayor Cerro de la Cruz” y 4) “Agrupación de Amigos Pan y Té”
Presidente		Ángel Salazar Silva
Vicepresidente		Lilia María Ruth Trejo Fernández
Secretario		Erick Rodrigo Vera Bazaes
Tesorero		Roberto Alejandro Silva Ahumada
Directora		Zunilda del Rosario Cisternas Pizarro
Objetivos según extracto		“Proteger, informar, orientar, motivar, promover la educación de los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés”

## 2.8. Asociación de Consumidores de la Provincia de San Antonio (Asociación Gremial CONPROSA)

Registro Ministerio de Economía	9 - AC
Fecha de constitución	14.07.2005
Publicación	Diario Oficial n° 38.219 de 25.07.2005
Domicilio	-
Comuna	Cartagena
Región	V, de Valparaíso.
Socios constituyentes	25 personas naturales
Presidente	Salvador Herrera Garrido
Vicepresidente	Guillermo Copier Garrido
Secretaria	Netty Pacheco de las Peñas
Tesorero	Eduardo Rozas González
Directores	-
Objetivos según extracto	"Proteger, informar y educar a consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de consumidores que lo soliciten, con independencia de otro interés".
Sitio web	-

## 2.9. Asociación Regional de Defensa del Consumidor de la Primera Región (ARDEC).

Registro Ministerio de Economía	1 – 1 AC
Fecha de constitución	02.07.2005
Publicación	Diario Oficial N° 38.258 de 09.11.2005
Domicilio	-
Comuna	Iquique
Región	I, de Tarapacá.
Socios constituyentes	30 personas naturales
Presidenta	Silvia del Carmen Prieto Gárate
Vicepresidente	Iván Schiller Casanga
Secretario	Claudio Huerta Tapia
Tesorera	Virginia Dávalos Pomareda
Directora/es	Rosa Elena Pérez Díaz
	Manuel Jara Olivares
	Jorge Negrete Garrido
Objetivos según extracto	"Promover la defensa de los consumidores de acuerdo con la Ley N° 19.496 y sus modificaciones".
Sitio web	-

## 2.10. Asociación de Consumidores de Tarapacá (ASOCOT).

Registro Ministerio de Economía	2 – 1 AC
Fecha de constitución	31.08.2005
Publicación	Diario Oficial N° 38.264 de 16.09.2005
Domicilio	-
Comuna	Arica
Región	I, de Tarapacá.
Socios constituyentes	29 personas naturales
Presidente	Miguel Guerra Andrade
Vicepresidente	Arturo Jirón Rondán
Secretario	Jonathan Ramírez Leiva
Tesorera	Jemillyn Ramírez Leiva
Director	Yerco Correa Cortés
Objetivos según extracto	“Promover la Defensa de los consumidores de acuerdo con la Ley N° 19.496 y sus modificaciones”.
Sitio web	-

## 2.11. Asociación de Consumidores de Rengo Rienzi Valencia González (ACR).

Registro Ministerio de Economía	1 – 6 AC
Fecha de constitución	29.07.2005
Publicación	Diario Oficial N° 38.275 de 30.09.2005
Domicilio	-
Comuna	Rengo
Región	VI, del Libertador Bernardo O'Higgins
Socios constituyentes	30
Presidente	Juan Alberto Orellana Bustamante
Vicepresidente	-
Secretaria	Ana de las Mercedes Maturana Palma
Tesorero	Joaquín Bravo Cordero
1° Director	Marco Eugenio Vicuña Muñoz
2ª Directora	Ivonne Sereño Salgado
Objetivos según extracto	“Proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés”.
Sitio web	-

## 2.12. Asociación de Consumidores de Asistencia Mortuoria (ACAM).

Registro Ministerio de Economía	12 A-C
Fecha de constitución	04.10.2005
Publicación	Diario Oficial N° 38.289 de 18.10.2005
Domicilio	-
Comuna	Santiago
Región	Región Metropolitana
Socios constituyentes	26 personas naturales
Presidenta	Gladis de las Mercedes Santolaria López
Vicepresidente	-
Secretario	Edmundo Vidal Duarte
Tesorero	Matías Olhaberry Rioseco
Objetivos según extracto	"La protección, información y educación de los consumidores, pudiendo asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, en relación con el fallecimiento de seres humanos, todo ello independientemente de cualquier otro interés"
Sitio web	<a href="http://www.asistenciamortuoria.cl">http://www.asistenciamortuoria.cl</a>

## 2.13. Asociación de Consumidores y usuarios de las Poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda (ACUJOVI – AC).

Registro Ministerio de Economía	14 – AC
Fecha de constitución	28.12.2005
Publicación	Diario Oficial n° 38.365 de 17.01.2006
Domicilio	Calle 10 Sur N° 3333 Población San Joaquín
Comuna	Pedro Aguirre Cerda
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	6 personas jurídica 1 persona natural
Presidenta	Luz América Castillo Rivera
Vicepresidenta	-
Secretaria General	Claudia Eloiza Olivares Bustamante
Tesorera	María Concepción Paz Jiménez
Directora	María Margarita Celis Piña
Objetivos según extracto	"Proteger, informar, educar a los consumidores, asumir la representación y defensa de los derechos de sus socios y de los consumidores, independientes de cualquier otro interés. Podrá realizar actividades conducentes al cumplimiento de sus fines, pudiendo realizar Seminarios, Cursos de Capacitación y Eventos, Administrar Centros de Estudios; promover normas éticas de bien común que contribuyan al progreso del país, proponer proyectos legislativos de acorde a los fines de la Asociación".
Sitio web	-

- **Asociación de Consumidores constituidas como Corporación.**

#### 2.14. Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU)

Registro Ministerio de Economía	Corporación de derecho privado constituida ante el Ministerio de Justicia; Personalidad Jurídica N° 6479..
Fecha de constitución	29.11.60
Publicación	-
Domicilio	Paseo Bulnes N° 107, oficina 43
Comuna	Santiago
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	-
Presidente	Stefan Omar Larenas Riobó
1° Vicepresidente	Félix Humberto González Torres
2° Vicepresidente	Mario Nelson Quintanilla Muñoz
Secretario	Ricardo Iturra Moyano
Tesorero	Rubén Enrique Pinochet Ugarte
Directora	Ana María Goede Riquelme
Director	Diego Fernando Ortega Obreque
Objetivos según extracto	-
Sitio web	<a href="http://www.odecu.cl">http://www.odecu.cl</a>

#### 2.15. Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C. (CONADECUS).

Registro Ministerio de Economía	Corporación de derecho privado constituida ante el Ministerio de Justicia, Decreto Supremo N° 979.
Fecha de constitución	26.10.2000
Publicación	-
Domicilio	Valentín Letelier N° 16
Comuna	Santiago
Región	Metropolitana
Socios constituyentes	-
Presidente	Ernesto Benado Rejovitzky
Vicepresidente	Jorge Seleme Zapata
Secretario General	Manuel Emilio Carabantes Ríos
Tesorera	Isabel de la Consolación Lincolao Garcés
Director	Hernán César Calderón Ruiz
Director	Oscar Francisco Javier Flores Espinosa
Director	Ricardo Ernesto Orellana Quiroga
Director	Rolando Alfredo Chateaunef Deglin
Director	Herman Eugenio Schewember Fernández
Objetivos según extracto	-
Sitio web	<a href="http://www.conadecus.cl">http://www.conadecus.cl</a>

---

## V

# Primer Concurso Anual de Proyectos de las Asociaciones de Consumidores.

### 1. Bases del Concurso.

El Consejo de Administración, mediante Acuerdo N° 2 de 31 de mayo de 2005, aprobó las Bases del Primer Concurso Anual de Proyectos, para el financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores constituidas en conformidad a la Ley del Consumidor.

El texto de estas Bases fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don José Roa Ramírez, mediante Resolución Exenta N° 451 de 06 de junio de 2005.

La convocatoria pública al Concurso se realizó el domingo 12 de junio de 2005, mediante publicación en diario de circulación nacional (El Mercurio, Santiago).

### 2. Desarrollo del Concurso Anual.

#### 2.1 Proceso de postulación.

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día lunes 11 de julio, a las 12:00 horas, en las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor del país, registrándose la recepción de los siguientes proyectos.

**Tabla N° 2**  
**Concurso Anual 2005. Proyectos presentados.**

N°	Asociación	Proyecto
1	ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor
2	ANADEUS	Difusión-Información y Educación a través de página web
3	ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios
4	ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos
5	CONACCION	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local
6	CONADECUS	Difusión de la Ley del Consumidor.
7	CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.
8	CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.
9	CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.
10	DEL CENTRO	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.
11	OCU	ConsumOCUidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.
12	OCU	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.
13	ODECU	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.
14	PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.
15	PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.
16	ASOC. CONS. USU. VIII REGIÓN	Capacitación y educación a los dirigentes y socios de las organizaciones territoriales y funcionales del sector Barrio Norte de Concepción, sobre disposiciones de la Ley N° 19.496, para que conozcan el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores.

Fuente: Consejo Administración Fondo Concursable, 2005.

## 2.2 Examen de admisibilidad de los proyectos.

De acuerdo a lo dispuesto en las Bases del Concurso el Consejo efectuó el examen de admisibilidad de los proyectos presentados, estableciéndose que sólo el Proyecto N° 16, denominado "Capacitación y educación a los dirigentes y socios de las organizaciones territoriales y funcionales del sector Barrio Norte de Concepción, sobre disposiciones de la Ley N° 19.496, para que conozcan el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores" y presentado por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Octava Región, no cumplía con los mínimos requisitos de postulación y, en consecuencia, debía ser rechazado (Acuerdo N° 3).

### 3 Evaluación de los proyectos.

#### 2.3.1 Criterios de evaluación y ponderaciones:

De acuerdo a las Bases del Concurso, la evaluación de los proyectos consideró dos etapas. En primer lugar, una evaluación técnica cuyo objetivo fue precisar la factibilidad técnica y operacional del proyecto. En esta fase se calificó los criterios de coherencia en la formulación del proyecto; análisis financiero y presupuestario y antecedentes curriculares aportados por las Asociaciones postulantes.

En la segunda fase, denominada análisis cualitativo del proyecto, destinada a realizar una evaluación de la calidad, impacto y proyección social del proyecto, se considero los criterios de orientación estratégica; legitimidad social e impacto institucional del proyecto.

Los criterios expuestos, están definidos detalladamente en las Bases del Concurso y en la ficha única de evaluación (ver Anexos) y tienen las ponderaciones que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 3**  
**Concurso Anual 2005. Criterios de evaluación y ponderaciones.**

Fase de evaluación	Criterios de evaluación	Ponderación %
Evaluación técnica	Coherencia de la formulación	10
	Análisis financiero y presupuestario	15
	Currículo calificado (Asociación y equipo)	5
Evaluación cualitativa del proyecto	Orientación estratégica	30
	Legitimidad social	20
	Institucionalización	20
Puntaje total		100

#### 2.3.2 Asignación de puntajes.

Con los antecedentes señalados, la evaluación de los proyectos se realizó, en una primera etapa por cada uno de los Consejeros de manera individual y, luego, conjuntamente en sesiones de los días 18 y 22 de julio de 2005. Los resultados de esta tarea se resumen en las tablas siguientes:

**Tabla N° 4**  
**Concurso Anual 2005. Puntajes proyectos de línea nacional.**

<b>Asociación</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Puntaje</b>
DEL CENTRO	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.	58,2
CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.	57,4
CONACCION	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local	57,3
ODECU	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.	54,8
CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.	46,6
OCU	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.	44,8
ANADEUS	Difusión-Información y Educación a través de página web	29,2

**Tabla N° 5**  
**Concurso Anual. Puntajes proyectos de línea regional – local:**

<b>Asociación</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Puntaje</b>
ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	58,2
CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	58,0
PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.	57,9
ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	56,6
CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.	55,9
OCU	ConsumOCUidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.	55,2
PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	45,2
ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor	40,0

## 2.4 Selección de proyectos

Finalmente, según los criterios definidos por el Consejo, se definió la asignación de los recursos a aquellos proyectos que contarán con un mínimo de 40 puntos.

El proyecto N° 2, presentado por la Asociación ANADEUS, no cumplió con este puntaje mínimo y no fue seleccionado.

Los restantes proyectos, recibieron los niveles de financiamiento que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 6**  
**Concurso Anual 2005. Montos asignados por el Consejo.**

N°	Asociación	Proyecto	Monto solicitado	Monto asignado
9	CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.	1.075.000	1.075.000
1	ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor	3.409.430	1.403.423
11	OCU	ConsumOCUidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.	1.420.000	1.420.000
3	ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	2.044.900	1.894.900
6	CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.	3.500.000	2.420.000
12	OCU	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.	4.443.000	2.562.000
15	PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	6.976.177	2.601.620
5	CONACCION	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local	3.660.000	3.050.000
4	ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	3.318.807	3.318.807
7	CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.	5.022.906	3.743.270
8	CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	4.004.000	3.904.000
10	DEL CENTRO	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.	5.994.000	4.600.000
14	PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.	6.996.970	4.666.980
13	ODECU	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.	30.000.000	13.340.000

En los casos que el Consejo resolvió montos de financiamiento parcial, menores a los solicitados, se requirió a las Asociaciones ejecutoras informar su conformidad con los cambios planteados y, consecuentemente, presentar el rediseño de las actividades afectas por esa variación presupuestaria.

En el plazo establecido para esta tarea, el Consejo certificó los cambios realizados por las Asociaciones, los aprobó e incorporó esa versión como la definitiva del proyecto, mediante Acuerdo N° 4.

### 3. Convenios de Ejecución.

En conformidad a ese Acuerdo, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, firmó los convenios de ejecución con los representantes legales de las Asociaciones, procediendo a dictar las respectivas resoluciones exentas que autorizaron el inicio de la ejecución por parte de los responsables y la respectiva asignación de recursos por parte de SERNAC, en las cuotas establecidas.

En los anexos de la presente Memoria, se incorpora un modelo de estos Convenios de Ejecución y de las Resolución Exentas que los aprueban.

### 4. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos.

Entre el 1° de septiembre y el 31 de diciembre de 2005, las Asociaciones ejecutaron los proyectos financiados por el Fondo Concursable. Los objetivos del proyecto, las principales actividades realizadas y resultados o productos fruto de la ejecución de esos proyectos se presentan, resumidamente en los siguientes apartados.

#### 4.1 Proyecto N° 1

##### 4.1.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	"Capacitación sobre derechos del consumidor".
Asociación	Asociación de Usuarios y Consumidores de Conchalí (ADUC)
Representante	Eduardo Villar Villarroel
Encargado de proyecto	Eduardo Villar Villarroel
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Comuna Conchalí (Región Metropolitana)
Población beneficiaria	Dirigentes sociales de la comuna.
Recursos asignados	\$ 1.403.423.-

##### 4.1.2. Objetivos del proyecto

- Capacitación de 120 dirigentes sociales (vecinales) de la comuna de Conchalí en Ley del Consumidor, competencias de organismos relacionados y antecedentes generales del sistema de protección al consumidor vigente en Chile.

#### 4.1.3 Principales actividades:

- Aplicación de módulos de capacitación sobre ley del consumidor, competencias, atribuciones y principales procedimientos en materia de consumo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS); Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Servicios de Salud y SEREMÍAS de Salud, Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) y otros organismos públicos.
- Ejecución módulo de capacitación orientó a los dirigentes y dirigentas sociales en aspectos generales del funcionamiento de la economía nacional y de los derechos ciudadanos de los consumidores y consumidoras; rol del Estado y de la empresa privada en la economía.

#### 4.1.4 Productos del proyecto:

- 60 dirigentes sociales capacitados, con asistencia completa.

### 4.2 Proyecto N° 3

#### 4.2.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	"La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios".
Asociación	Asociación de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social (ANADEUS).
Representante	Armando Bustos González
Encargada de proyecto	María Oxman Villalón
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Comuna de San Joaquín (Región Metropolitana)
Población beneficiaria	Dirigentas sociales mujeres de la comuna.
Recursos asignados	\$ 1.894.000.-

#### 4.2.2 Objetivos del proyecto

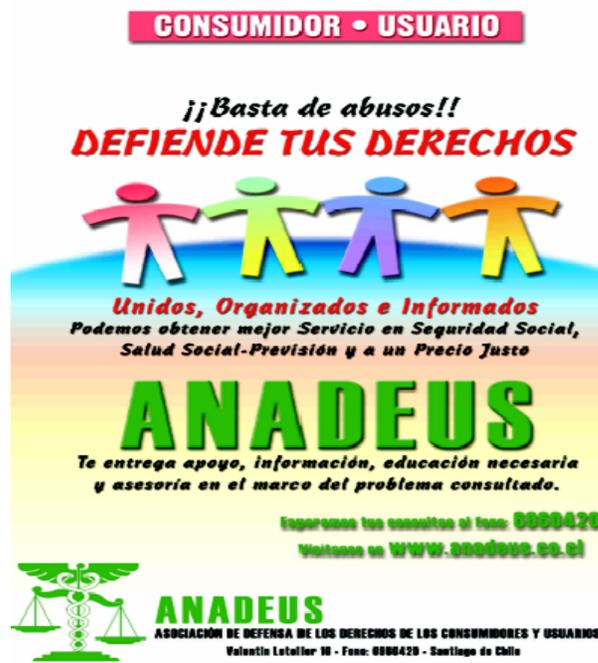
- Capacitar a representantes de organizaciones sociales de mujeres existentes en la Población La Victoria y San Joaquín Poniente (comuna de Pedro Aguirre Cerda), en materias de consumo y asociatividad consumerista, y coordinarlas con el propósito de fomentar la creación de una organización legal de consumidores.

#### 4.2.3 Principales actividades:

- Reuniones y talleres de capacitación a dirigentes mujeres de organizaciones comunitarias de la Población La Victoria, en los temas de consumo y asociatividad consumerista.
- Reuniones orientadas a detectar líderes y/o dirigentas comunitarias que estuvieran dispuestas a constituir una organización de consumidores al interior de la Población La Victoria de la comuna Pedro Aguirre Cerda.
- Asesorar a estas líderes en los pasos necesarios para formar la organización de consumidores de la Población La Victoria de la comuna Pedro Aguirre Cerda y su constitución formal como Asociación.

#### 4.2.4 Productos del proyecto:

- Conformación de la "Asociación de Consumidores y Usuarios de las poblaciones de La Victoria y San Joaquín Poniente de la comuna Pedro Aguirre Cerda", el 28 de diciembre de 2005 y su registro en Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción con el N° 14 A-C. El extracto de constitución fue publicado en el Diario Oficial N° 38.365, del 17 de enero de 2006.



Afiche de promoción ANADEUS.

### 4.3 Proyecto N° 4.

#### 4.3.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos".
Asociación	Asociación de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social (ANADEUS).
Representante	Armando Bustos González
Encargada de proyecto	Norma Rojas Cuellar
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Población beneficiaria	Organizaciones sociales del país que trabajan o difunden temas de consumo.
Recursos asignados	\$ 3.318.807.-

#### 4.3.2 Objetivos del proyecto:

- Producir un documental dirigido a la ciudadanía en general, con una duración mínima de 30 minutos, que incorpore los principales contenidos de los derechos de los consumidores y consumidoras en las áreas de salud y previsión social y, especialmente, en los consagrados en la Ley del Consumidor.

#### 4.3.3 Principales actividades del proyecto:

- Investigación periodística de los principales temas de interés ciudadano y/o de las organizaciones de consumidores.
- Producción del video documental de difusión sobre los derechos de los consumidores, mediante la elaboración de su guión, proceso de grabación y edición.
- Reproducción de copias para su entrega a entidades públicas, privadas y organizaciones sociales del país, vinculadas al tema del consumo.

#### 4.3.4 Productos del proyecto:

- Documental "Consumo respeto" (40 minutos). Se autorizó la entrega de la edición definitiva del video fuera del plazo de ejecución, permitiendo la corrección de audio, créditos y voz en off.

- Difusión del documental que incluye lanzamiento público y entrega y distribución de 100 copias a autoridades y dirigentes de entidades privadas y sociales, pendiente para el mes de marzo de 2006, siendo los gastos involucrados en esta actividad de responsabilidad exclusiva de la Asociación.

#### 4.4 PROYECTO N° 5

##### 4.4.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"CONAJUPOL II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local".
Asociación	Asociación de Consumidores en Acción (CONACCIÓN)
Representante	Antonio García
Encargado de proyecto	Hugo Sobarzo Aros
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Región Metropolitana, II, V y VI Regiones.
Población beneficiaria	Consumidores que concurren a Juzgados de Policía Local, entidades vinculadas a la protección de los consumidores en tribunales.
Recursos asignados	\$ 3.050.000.-

##### 4.4.2 Objetivos del proyecto:

- Elaborar un informe sobre los resultados obtenidos por consumidores y consumidoras, en actuaciones personales o con patrocinio de abogado, ante ocho Juzgados de Policía Local de 4 regiones del país durante 2004, en materias de consumo reguladas por la Ley N° 19.496.

##### 4.4.3 Principales actividades del proyecto:

- Realización del trabajo de terreno 9 Juzgados de Policía Local.
- Elaboración de un informe de investigación, que considera diagnóstico, descripción y análisis de los resultados ante los Juzgados de Policía Local de las regiones II, V, VI y Metropolitana.
- Convocatoria a conferencia de prensa para informar sobre los resultados.

##### 4.4.4 Productos del proyecto:

- Informe de investigación.

---

## 4.5 Proyecto N° 6

### 4.5.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Difusión de la Ley del Consumidor"
Asociación	"Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile AC." (CONADECUS)
Representante	Ernesto Benado Rejovitzky
Encargado de proyecto	Manuel Emilio Carabantes Ríos
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Población beneficiaria	
Recursos asignados	\$ 2.420.000.-

### 4.5.2. Objetivos del proyecto:

- Difusión masiva y sistemática de los principales temas que contiene la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a través de la edición y publicación de una versión popular la Ley a consumidores y consumidoras de la Región Metropolitana, distribuida a sectores de menores ingresos.

### 4.5.3 Principales actividades del proyecto:

- Elaboración de versión del texto de la Ley del Consumidor, considera material gráfico.
- Programa de difusión masiva de los derechos consagrados en la Ley del Consumidor, mediante 1 audición semanal en Radio Universidad La República 107.9 FM.
- Artículos y notas especializadas, renovadas semanalmente. Realización del programa de difusión masiva de los derechos establecidos en la Ley del Consumidor, <http://www.conadecus.cl/> .

#### 4.5.4 Productos del proyecto:

- Documento de trabajo con edición del texto de divulgación de la Ley del Consumidor (en prensa).
- 14 programas en Radio Universidad La República 107.9 FM.
- Sitio web <http://www.conadecus.cl/> actualizado.



Portada: Edición Popular de la Ley.

## 4.6 Proyecto N° 7

### 4.6.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Mejorar base informática y comunicacional".
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile AC (CONADECUS)
Representante	Ernesto Benado Rejovitzky
Encargado de proyecto	Ernesto Benado Rejovitzky
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Población beneficiaria	Usuarios del sitio web institucional ...
Recursos asignados	\$ 1.075.000.-

### 4.6.2 Objetivos del proyecto:

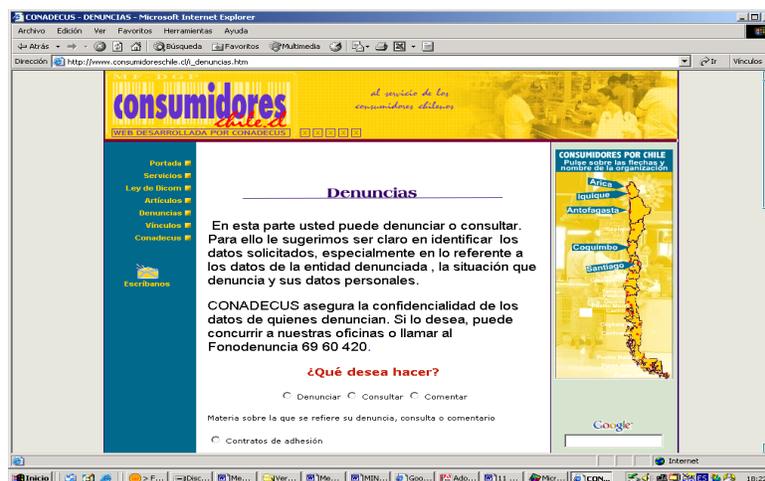
- Mejorar la plataforma virtual de atención de consultas y denuncias y, complementariamente, difundir permanente los principales temas del consumo, permitiendo a los medios de prensa informarse directamente de la posición de la Asociación.

### 4.6.3 Principales actividades del proyecto:

- Rediseño del sitio <http://www.CONADECUS.CL>
- Actualización del sitio.
- Observatorio permanente de los problemas del consumo.

### 4.6.4 Productos del proyecto:

- Sitio web <http://www.CONADECUS.CL> actualizado.



## 4.7 Proyecto N° 8

### 4.7.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Investigación Analítica, Comparativa e Informativa de Precios de Canasta Básica en Supermercados de la Comuna de Maipú"
Asociación	"Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile AC" (CONADECUS)
Representante	Ernesto Benado Rejovitzky
Encargada de proyecto	Araceli Ibáñez Navarro
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Comuna de Maipú (Región Metropolitana)
Población beneficiaria	Habitantes de la comuna de Maipú.
Recursos asignados	\$ 3.904.000.-

### 4.7.2 Objetivos del proyecto:

- Desarrollar un programa de investigación estadística sobre precios de una muestra de bienes de consumo masivo, en los supermercados de la comuna de Maipú, a través de la realización de 3 sondeos a un promedio de 15 establecimientos; considerando la difusión de sus principales resultados a nivel local (periódicos electrónicos, radios y distribución de folletos en lugares de alta concurrencia)

### 4.7.3 Principales actividades del proyecto:

- Validación de metodología estadística comparativa de precios de determinados productos que se expenden en los distintos supermercados de Maipú. Productos y marcas de la muestra, definidas de acuerdo al nivel socio económico promedio de los habitantes de la comuna de Maipú, que corresponde a los grupos C3 (medio) y D (medio bajo), reuniendo cerca del 67% de la población.
- Gestionar trabajo sustentable de la Asociación (Programa) con el aporte de condiciones técnicas y financieras por parte de la I. Municipalidad de Maipú, a través de su Oficina Comunal de Información al Consumidor (OCIC – SERNAC Facilita).

- Aportar información de los resultados del estudio, a los/las consumidores/as por diversas vías de comunicación local, entre ellas, radioemisoras, periódicos, diarios electrónicos y circulación de volantes informativos.
- Asesorar a los/las consumidores/as y usuarios/as de la comuna de Maipú, temas vinculados al estudio propuestos.

#### 4.7.4 Productos del proyecto:

- 3 encuestas de precios a 75 productos de 15 supermercados de la comuna de Maipú los días 30 de septiembre, 31 de octubre y 24 de noviembre.
- Distribución de 24.600 folletos informativos a los habitantes de la comuna.
- Instalación de 750 afines informativos en lugares públicos de la comuna.
- Difusión del proyecto en programas de radio comunal (Radio M 105.3).
- Difusión artículos en medios de prensa electrónica local (<http://www.radioeme.cl/>, <http://www.labatalla.cl/modules/news/> y <http://www.consumidoreschile.cl/>).
- Difusión de los resultados en programa de televisión comunal, Canal 3.
- Convenio de cooperación CONADECUS – Ilustre Municipalidad de Maipú.



## 4.8 Proyecto N° 9

### 4.8.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	“Mejorar base informática y comunicacional”
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile AC (CONADECUS)
Representante	Ernesto Benado Rejovitzky
Encargada de proyecto	Claudia Neira Cofré
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Población beneficiaria	Usuarios y usuarias del sitio <a href="http://www.consumidoreschile.cl">http://www.consumidoreschile.cl</a> y de la plataforma de atención presencial y telefónica de la Asociación.
Recursos asignados	\$ 3.743.270.-

### 4.8.2 Objetivos del proyecto:

- Mejorar la plataforma de atención de público de la Asociación de Consumidores CONADECUS, a sus usuarios presenciales y telefónicos, en aspectos relacionados con el acceso a la información, los instrumentos con que cuentan y la calidad y tiempo de las respuestas.

### 4.8.3 Principales actividades del proyecto:

- Rediseño del formulario de consultas de consumidores.
- Re-definición de los procedimientos básicos de orientación, atención de consultas y asesoría legal de los consumidores.
- Definición de estándares de atención.

### 4.8.4 Productos del proyecto:

- Implementación de marcha blanca de cambios a la plataforma de atención de público.

## 4.9 Proyecto N° 10

### 4.9.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	“Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país”
Asociación	Asociación de Consumidores del Centro.
Representante	Santiago Montt Vicuña
Encargada de proyecto	Elena Yubero Gonçalves
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	4 Regiones
Población beneficiaria	900.000 usuarios de servicios sanitarios; consumidores y usuarios del país.
Recursos asignados	\$ 4.600.000.-

### 4.9.2 Objetivos del proyecto:

- Realización de un estudio sobre contenido de las cuentas (facturas) del total de los usuarios de los servicios sanitarios emitidas por las Empresas Sanitarias AGUAS ARAUCANÍA (IX Región), AGUAS NUEVO SUR (VII Región) y ESSBÍO (VI y VIII Región), mediante técnicas estadísticas utilizando la base de datos disponible, con el fin de identificar patrones en los cobros, en un período de 12 meses.

### 4.9.3 Principales actividades del proyecto:

- Determinación de indicadores estadísticos relevantes para obtener conclusiones que orienten la fiscalización de la Superintendencia de Servicio Sanitarios (SISS).
- Verificación del nivel de cumplimiento de las disposiciones del Manual de Facturación de la SISS.
- Discusión de los resultados de la investigación con instancias técnicas de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

### 4.9.4 Productos del proyecto:

- Informe de investigación.

## 4.10 Proyecto N° 11

### 4.10.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	ConsumOCUidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector La Farfana, comuna de Maipú.
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios (OCU – Chile)
Representante	John Maulén Zamorano
Encargado de proyecto	John Maulén Zamorano
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Regional
Población beneficiaria	Población del sector La Farfana y alrededores.
Recursos asignados	\$ 1.420.000.-

### 4.10.2 Objetivos del proyecto:

- Capacitar a 30 dirigentes de diversas organizaciones territoriales en temas ambientales y de consumo, con el objeto de que adquieran contenidos y herramientas metodológicas útiles para sensibilizar a sus comunidades en esas materias.

### 4.10.3 Principales actividades del proyecto:

- Elaboración del material educativo para pobladores y dirigentes.
- Capacitación de 30 dirigentes del sector La Farfana (Seminario).
- Desarrollo de 5 talleres en donde los dirigentes capacitados desarrollan su trabajo con el fin de que ellos mismos puedan multiplicar las experiencias obtenidas.
- Producción y distribución de material educativo a la comunidad.
- Producción de 12 programas en radio local.

#### 4.10.4 Productos del proyecto:

- 30 dirigentes y dirigentas sociales capacitados.



#### 4.11 Proyecto N° 12

##### 4.11.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	Revista del Consumidor: "Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores".
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios (OCU – Chile)
Representante	John Maulén Zamorano
Encargado de proyecto	John Maulén Zamorano
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Población beneficiaria	Consumidores, Oficinas Comunales de Información al Consumidor y Organizaciones de Consumidores
Recursos asignados	\$ 2.562.000.-

##### 4.11.2 Objetivos del proyecto:

Edición de 2 ejemplares de la revista especializada Consumo y Calidad de Vida, con participación de las organizaciones de consumidores en su edición y difusión entre Oficinas Comunales de Información al Consumidor y organizaciones sociales.

---

#### 4.11.3 Principales actividades del proyecto:

- Realización de reuniones de coordinación orientadas a crear Comité Editorial de la Revista Consumo y Calidad de Vida, con las organizaciones involucradas en el proyecto.
- Publicación de una columna de opinión de los presidentes de las asociaciones (o a quien la organización designe) de consumidores.
- Difusión, a través de la pagina Web de la Revista (<http://www.consumo.cl>) los sitios de las Asociaciones participantes del proyecto.
- Publicación de temas específicos de cada una de las organizaciones, con el objeto de caracterizar las líneas de acción que diferencia a cada asociación de consumidores.
- Información a las Oficinas Comunales (municipales) de Información al Consumidor (OCIC) de las actividades que se realizan en las organizaciones de consumidores, a efectos de potenciar vínculos en el territorio.

#### 4.11.4 Productos del proyecto:

- Edición de dos ejemplares de la Revista Consumo y Calidad de Vida, N° 21 (Septiembre) y N° 22 (Noviembre).
- Distribución de 1 ejemplar gratuito a 150 OCIC
- Distribución de 100 ejemplares gratuitos a Asociaciones de consumidores.

## 4.12 Proyecto N° 13

### 4.12.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	“Consortio nacional de Organizaciones de Consumidores capacitadas de dirigentes sociales en la Ley de Protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y asesoría al endeudamiento”.
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU).
Representante	Stefan Larenas
Encargado de proyecto	Patricio Ortega Obrequé
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Población beneficiaria	360 dirigentes de organizaciones sociales y de consumidores de 9 regiones del país.
Recursos asignados	\$ 13.340.000.-

### 4.12.2 Objetivos del proyecto:

Capacitar a dirigentes y dirigentas sociales de Organizaciones Vecinales y Comunitarias de las regiones I, V, VI, VIII, IX, X, XII y Metropolitana, en la Ley del Consumidor y Asesoría al Endeudamiento, mediante una Red Nacional de Asociaciones de Consumidores capacitadoras, a fin de potenciar el trabajo en Alianza entre AdCs y entre éstas y Organizaciones sociales, de modo que puedan transferir información y prácticas relevantes en materias de resguardo y representación de los derechos a sus asociados como consumidores y/o, para ser aplicadas en sus respectivas organizaciones o en alianza con las AdCs.

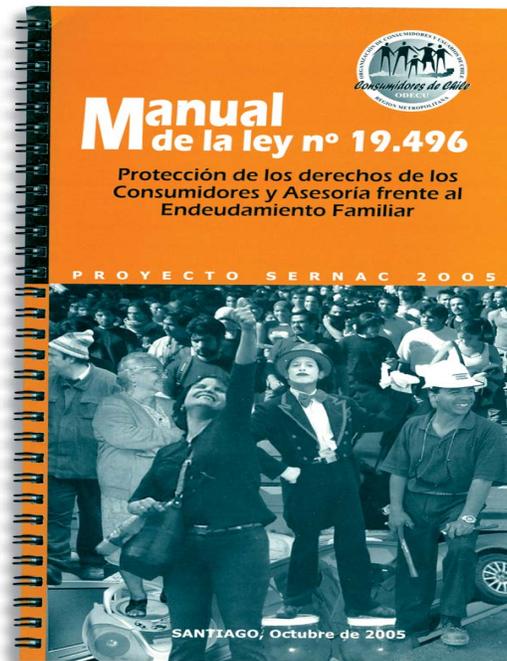
### 4.12.3 Principales actividades del proyecto:

- Elaboración del “Manual de la Ley N° 19.496. Protección de los derechos de los consumidores y asesoría frente al endeudamiento familiar”.
- Ejecución de 14 cursos en 9 ciudades del país.

### 4.12.4 Productos del proyecto:

- Diseño y elaboración de un Curso Tipo sobre la Ley del Consumidor y Endeudamiento Privado, de 20 horas, para 30 personas.
- Diseño y elaboración de un Manual

- 12 cursos ejecutados en 9 regiones del país, según Curso Tipo, de acuerdo a la siguiente distribución.
- Una Red Nacional de Capacitación, conformada por 14 Asociaciones de Consumidores con asiento en 9 regiones del país.
- 360 dirigentes y dirigentas sociales capacitados (as).
- 360 Manuales del Alumno editados y entregados a los participantes.
- 15 Manuales del Relator editados y entregados a las ADCs
- 360 Diplomas de participación a los asistentes.
- Un registro de los (las) 360 dirigentes (as) capacitados (as), como vínculo de contacto para futuras acciones de capacitación, asesoría o trabajo en conjunto.
- Firma de 12 Convenios de Trabajo entre la Organización de Consumidores Capacitadoras y las Organizaciones regionales capacitadas.



Manual de la Ley N° 19.496.

## 4.13 Proyecto N° 14

### 4.13.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Formación del futuro consumidor. Parte I"
Asociación	Asociación de Consumidores Participa AC Valparaíso
Representante	Juan Montecino Aravena
Encargado de proyecto	Juan Montecino Aravena
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Valparaíso – Viña del Mar
Población beneficiaria	Estudiantes de Enseñanza Básica y Media de establecimientos educacionales municipalizados.
Recursos asignados	\$ 4.666.980.-

### 4.13.2 Objetivos del proyecto:

Generar en el futuro consumidor, alumnos de 3°, 4° y 5° años de Educación General Básica y de 1°, 2° y 3° años de Enseñanza Media, criterios de discriminación proactivos frente al consumo y conductas de consumo responsable, mediante la comprensión de sus derechos y deberes como consumidores, de la estructura de la economía y funcionamiento de mercado, y de la naturaleza de la actividad publicitaria y del marketing, en un nivel conceptual general y básico, como primera etapa.

### 4.13.3 Principales actividades del proyecto:

- Elaboración de seis módulos educativos para enseñanza media y básica.
- Ejecución del proyecto en aula, actividad que se ha denominado "Jornada de formación del consumidor". Cada jornada de formación del consumidor contempló 3 módulos temáticos.

### 4.13.4 Productos del proyecto:

- 1.300 alumnos de enseñanza básica y media de colegios municipalizados de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar capacitados en temas de consumo.
- 2.500 dípticos sobre Ley del Consumidor, entregados a apoderados de los colegios.

---

## 4.14 Proyecto N° 15

### 4.14.1 Identificación del proyecto:

<b>Proyecto</b>	"Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas".
Asociación	Asociación de Consumidores Participa AC Valparaíso
Representante	Juan Montecino Aravena
Encargada de proyecto	Wandar Johnson Vargas
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Regional
Población beneficiaria	Consumidores y consumidoras de la Provincia de Valparaíso.
Recursos asignados	\$ 2.601.620

### 4.14.2 Objetivos del proyecto:

Difusión de los derechos del Consumidor a través de un programa radial semanal en la ciudad de Valparaíso.

### 4.14.3 Principales actividades del proyecto:

- Elaboración y difusión de programas radiales que consideran entrevistas a especialistas y autoridades, absolución de consultas y presentación de temas de consumo en general.
- Creación de sitio web <http://www.participa-ac.cl>

### 4.14.4 Productos del proyecto:

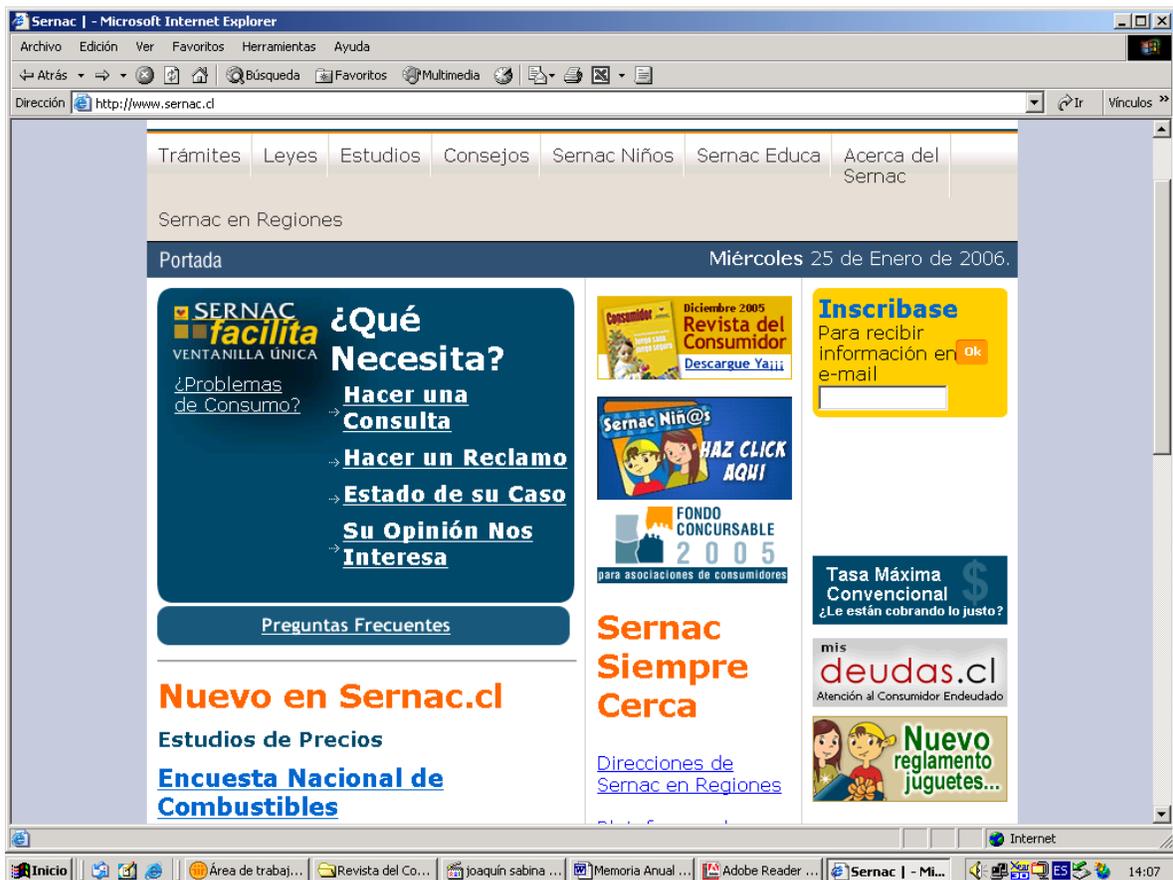
- 12 programas de radio de 45 minutos, días sábado, en Radio Énfasis de la ciudad de Quilpue.
- Operación y actualización del sitio web oficial de la Asociación <http://www.participa-ac.cl>

## VI

# Difusión del Fondo Concursable

El Servicio Nacional del Consumidor a través de sus medios de difusión institucional aportó información a la ciudadanía sobre la constitución del Fondo Concursable y sobre el desarrollo de los proyectos seleccionados en el Primer Concurso Anual 2005.

### 1. Página institucional <http://www.sernac.cl>



2. En la Revista del Consumidor, editada mensualmente por el SERNAC, se informó periódicamente de las actividades del Fondo y del desarrollo de los proyectos.

### 2.1 Revista del Consumidor, Junio, 2005.



## FondoConcursable

2005  
para asociaciones de consumidores

El Servicio Nacional del Consumidor, invita a todas las Asociaciones de Consumidores a presentar proyectos que:

- ▶ Difundan la ley de protección de los derechos de los consumidores.
- ▶ Informen, orienten y eduquen a los consumidores.
- ▶ Estudien y propongan medidas para proteger estos derechos, o apoyen investigaciones en materias de consumo.
- ▶ Participen en procesos de fijación de tarifas, de servicios básicos domiciliarios, según leyes y reglamentos establecidos.
- ▶ El Fondo Concursable cuenta con un total de \$ 50.000.000
- ▶ Cada proyecto debe solicitar un monto mínimo de \$ 1.000.000
- ▶ Los proyectos seleccionados deberán ejecutarse íntegramente antes del 1° de enero de 2006
- ▶ La recepción de antecedentes se inició el 6 de junio y culmina el próximo 11 de julio en cualquiera de las direcciones regionales.
- ▶ Bases del concurso en Direcciones Regionales o en el sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

## Consultas

Secretario Ejecutivo Fondo Concursable  
e-mail: [ncorvalan@sernac.cl](mailto:ncorvalan@sernac.cl), teléfono: (02)351 96 19



### Oficinas Regionales del SERNAC

Iquique, Vívar 470, Piso I, Fono: (57) 301720-391721; Antofagasta, Arturo Prat 214, Of. 208, Fono: (55) 264032; Copiapó, Atacama 898, Fono: (52) 231236; La Serena, Matta 461, Of.302, Fono: (51) 225008; Valparaíso, Melgarejo 689, Piso 6, Fono: (32) 256040; Santiago, Teatinos 50, Piso 1, Fono: (2) 3519613; Rancagua, Cáceres 437, Fono: (72) 222392; Talca, Dos Norte 840, Fono: (71) 218406; Concepción, Galería Alessandri Of. 117, Fono: (41) 223413; Temuco, Manuel Bulnes 45, Fono: (45) 216007; Puerto Montt, Benavente 758, Piso1, Fono: (65) 317855; Coyhaique, Presidente Ibáñez 355, Fono: (67) 231881; Punta Arenas, Chiloé 765, Fono: (61) 222667.

## 2.2 Revista del Consumidor, Julio, 2005.



# FondoConcursable

2005

## para asociaciones de consumidores

**El Servicio Nacional del Consumidor, invita a todas las Asociaciones de Consumidores a presentar proyectos que:**

- ▶ Difundan la ley de protección de los derechos de los consumidores.
- ▶ Informen, orienten y eduquen a los consumidores.
- ▶ Estudien y propongan medidas para proteger estos derechos, o apoyen investigaciones en materias de consumo.
- ▶ Participen en procesos de fijación de tarifas, de servicios básicos domiciliarios, según leyes y reglamentos establecidos.
- ▶ El Fondo Concursable cuenta con un total de \$ 50.000.000
- ▶ Cada proyecto debe solicitar un monto mínimo de \$ 1.000.000
- ▶ Los proyectos seleccionados deberán ejecutarse íntegramente antes del 1º de enero de 2006
- ▶ La recepción de antecedentes se inició el **6 de junio** y culmina el próximo **11 de julio** en cualquiera de las direcciones regionales.
- ▶ Bases del concurso en **Direcciones Regionales** o en el sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

## Consultas

Secretario Ejecutivo Fondo Concursable  
e-mail: [ncorvalan@sernac.cl](mailto:ncorvalan@sernac.cl), teléfono: (02)351 96 19



### Oficinas Regionales del SERNAC

Iquique, Vivar 470, Piso I, Fono: (67) 301720-391721; Antofagasta, Arturo Prat 214, Of. 208, Fono: (55) 264032; Copiapó, Atacama 898, Fono: (62) 231286; La Serena, Matta 461, Of.302, Fono: (51) 225008; Valparaíso, Melgarejo 689, Piso 6, Fono: (32) 256040; Santiago Teatinos 50, Piso 1, Fono: (2) 3518618; Rancagua, Cáceres 437, Fono: (72) 222392; Talca, Dos Norte 840, Fono: (71) 218406; Concepción, Galería Alessandri Of. 117, Fono: (41) 223413; Temuco, Manuel Bulnes 45, Fono: (45) 216007; Puerto Montt, Benavente 758, Piso1, Fono: (65) 317855; Coyhaique, Presidente Ibáñez 355, Fono: (67) 231881; Punta Arenas, Chiloé 765, Fono: (61) 222667.



## 2.3 Revista del Consumidor, Agosto, 2005.

### Nace Derechos Consumados

Se llama **Derechos Consumados**, tiene 28 páginas, y es una revista bimensual, producida por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU. Según su presidente, Stefan Larenas, el principal objetivo "es que Derechos Consumados sea un aporte para que los actos de consumo involucren la responsabilidad individual como consumidor reflexivo y la responsabilidad social de las empresas".

En esta primera edición, de julio y agosto, se publicó un estudio realizado por el área técnica de la ODECU, acerca del exceso de sal y azúcar en los cereales y los riesgos para la salud de los niños. También contiene un reportaje sobre el drama de los vecinos de Labranza, en Temuco, que con impotencia observan el grave deterioro de sus viviendas, a sólo meses de haber sido adquiridas.

Esta revista es distribuida entre los socios de la ODECU e instituciones vinculadas a los consumidores. Los interesados la pueden adquirir en las oficinas de Avenida Bulnes 107, oficina 43. Los estudios pueden ser consultados en [www.odecu.cl](http://www.odecu.cl)

#### Nota

Los resultados del Concurso 2005 se encuentran disponibles en la página web del SERNAC, [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y en la página [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl). Los proyectos se comienzan a ejecutar durante este mes y se desarrollarán hasta el 31 de diciembre de este año.

En las próximas ediciones, daremos a conocer los contenidos de los proyectos seleccionados, así como sus principales actividades.



Serán financiados 14 proyectos

## Primer Concurso Anual

Luego de una etapa de estudio fueron seleccionados los proyectos ganadores que las asociaciones de consumidores presentaron al Primer Concurso Anual del Fondo Concursable, realizado el mes pasado. Gracias a este Fondo se asignaron 50 millones de pesos a 14 proyectos: 6 de ellos de carácter nacional (\$ 28.370.270 equivalentes a 56,7% del Fondo) y 8 regionales (\$ 21.629.730 equivalentes a 43.3% de los recursos).

Los recursos asignados correspondieron a los siguientes proyectos:

Asociación	Proyecto	Monto (\$)	
		Solicitado	Asignado
<b>Proyectos de línea nacional</b>			
ODECU	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadores de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores y Asesoría al Endeudamiento.	30.000.000	13.340.000
DEL CENTRO	Análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX.	5.994.000	4.600.000
CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.	5.022.906	3.743.270
CONACCION	Conajupol II. Consumidores-Juzgados de Policía Local.	3.660.000	3.050.000
OCU	Revista del Consumidor.	4.443.000	2.562.000
CONADECUS	Atención de consultas.	1.075.000	1.075.000
<b>Proyectos de línea regional – local</b>			
PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.	6.996.970	4.666.980
CONADECUS	Investigación de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	4.004.000	3.904.000
ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	3.318.807	3.318.807
PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	6.976.177	2.601.620
CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.	3.500.000	2.420.000
ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	2.044.900	1.894.900
OCU	ConsumOCuidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, Maipú.	1.420.000	1.420.000
ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor	3.409.430	1.403.423

## 2.4 Revista del Consumidor, Septiembre, 2005.



Conozca dos proyectos de las asociaciones de consumidores que se realizan el 2005 y 2006 con los fondos asignados.

### Para mejorar la atención a los consumidores

El proyecto "Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local" elaborado por Consumidores en Acción, Conacción, tiene por objeto cuantificar el número de demandas, relacionadas con temas de consumo, en los juzgados de policía local.

Se trata de un estudio que analizará los tipos de problemas de consumo que derivan en demandas, se realizará una selección para identificar las principales infracciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Esta investigación se realizará en 8 juzgados repartidos en las regiones Metropolitana, VI y V.

Con esta información se podrán definir líneas de acción para mejorar la atención a los consumidores que presenten reclamos en SERNAC como en asociaciones de consumidores y en municipalidades que cuentan con atención de público a los consumidores. El objetivo final es orientar con mejor y mayor información, prever algunas resoluciones judiciales y determinar la presentación de demandas, cuando los casos así lo ameriten, según las experiencias recogidas en el estudio.

### Análisis de dificultades

Otro de los proyectos seleccionados es la "Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores" que fue desarrollado por la Asociación de Consumidores del Centro A.C., es un estudio a las cuentas de los consumidores de servicios sanitarios de cuatro regiones del país: VI, VII, VIII y IX. El propósito es conocer la incidencia de problemas en los cobros de servicios sanitarios y analizar estadísticamente estas dificultades. Esta investigación arrojará antecedentes para mejorar el control a las empresas sanitarias. También permitirá verificar el grado de cumplimiento del Manual de Facturación que elaboró la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Será una verdadera radiografía a los problemas sanitarios que facilitará las soluciones y los reclamos de los consumidores.

## 2.5 Revista del Consumidor, Octubre, 2005.



Conozca dos proyectos de las asociaciones de consumidores que se desarrollan entre el 2005 y 2006, con los fondos asignados.

### Difusión Regional

El proyecto denominado "Asociación de Consumidores Participa al Servicio de las Personas" está siendo desarrollado por la organización que lleva el mismo nombre y proviene de Valparaíso. La iniciativa consta de tres partes: realización de un programa radial, de 30 minutos semanales, en las mañanas de los sábados, diseño de una página web y capacitaciones.

Los objetivos del proyecto son: difundir los derechos de los consumidores, enseñar a consumir responsablemente, potenciar la participación ciudadana, y captar el interés entre jóvenes, adultos y adultos mayores de la región, en estas materias.

Sus principales actividades de difusión serán:

**Programa radial:** Son 12 programas que se transmitirán durante cuatro meses. Cada espacio radial contará de cuatro secciones: entrevistas, foros, informativos y contacto telefónico con los auditores.

**Página web:** informará sobre los objetivos de la Asociación, diversos aspectos de la Ley de Protección al Consumidor, estudios de productos, y permitirá la participación de la ciudadanía a través de foros interactivos y de encuestas.

**Capacitaciones:** con temas que se originarán de las consultas, reclamos y quejas planteadas a través de la emisora radial y de la página web.

### Mujeres, en Población La Victoria

El segundo proyecto "La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios" se desarrollará en la población La Victoria y sus protagonistas serán mujeres. El principal objetivo es capacitar a organizaciones sociales constituidas por mujeres, como el Colectivo Araucaria, Mudechi (Mujeres de Chile), Centros de madres y monitoras del consultorio de salud. Con estas capacitaciones, en cuatro talleres, se fomentará la creación de una asociación de consumidores y se asesorará a las dirigentes en el proceso.

Se espera una asistencia promedio de 40 pobladoras; la conformación de un equipo de 12 mujeres dispuestas a constituir una asociación de consumidores y la conformación legal de ella.

La difusión del proyecto se hará con 50 afiches distribuidos en puntos claves de la población; un aviso radial diario durante 15 días, en Radio Primero de Mayo de la Población; la publicación de un aviso o entrevista en el canal de televisión Señal 3 y la publicidad del local donde se desarrollarán las actividades del proyecto y que será punto de contacto entre las pobladoras participantes.

Los encargados de desarrollar la iniciativa es la Asociación de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de la seguridad social, ANA-DEUS.

## 2.6 Revista del Consumidor, Noviembre, 2005.



Conozca dos proyectos de las asociaciones de consumidores que se desarrollan entre el 2005 y 2006, con los fondos asignados.

### Consumo y medio ambiente

El proyecto, "Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú", es desarrollado por la organización de Consumidores y Usuarios de Chile, Odecu, y tiene por objeto capacitar a dirigentes de organizaciones sociales de la comuna, en temas ambientales y de consumo, a través de un seminario y talleres participativos.

La idea es que se transformen en monitores o animadores sociales en temas de consumo y medio ambiente, y puedan multiplicar sus experiencias a la comunidad. Se espera contar con la participación de 15 mujeres dirigentes que puedan ser instruidas en algunos de los talleres, de 12 horas cada uno.

El proyecto considera además, producir y distribuir en el sector de la Farfana, material educativo (500 dípticos) sobre los derechos de los consumidores y la protección del medio ambiente y contempla la producción de 12 programas en Radio EME 105,3, de Maipú.

En una primera etapa serán capacitados dirigentes de 5 juntas de vecinos, del centro de padres y apoderados del Colegio Alicante del Rosal, el personal de la biblioteca del pueblito de La Farfana, del Centro Cultural y Juvenil, una organización de mujeres y la Agrupación folklórica Kai Mapu. En la segunda parte del proyecto participarán en los talleres alrededor de 300 vecinos de la comuna.

### Encuestas de precios

El proyecto "Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de una canasta básica, en supermercados de la comuna de Maipú" pertenece a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus). El objetivo es entregar información sobre precios en los supermercados y los derechos de los consumidores. El estudio constará de 3 sondeos de precios de 70 productos de consumo masivo, en al menos, 15 establecimientos y los resultados serán difundidos en diversos canales de comunicación local.

Los productos y marcas comerciales se eligen según el nivel socio económico promedio de los habitantes de la comuna, grupos C3 y D, y representan el 67% de la población de esta zona de Santiago.

Los resultados de esta investigación se divulgarán a través de comunicados de prensa, programas radiales, artículos para medios escritos y electrónicos. Además se producirán 70 mil volantes y 10 mil 500 afiches que serán distribuidos en lugares específicos de la comuna, como colegios, consultorios, juntas de vecinos y otros.

## 2.7 Revista del Consumidor, Diciembre, 2005.



Los dos proyectos que se publican en la presente edición tienen en común el objetivo de capacitar a dirigentes sociales en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. La diferencia está en que uno es de carácter comunal y el otro tiene cobertura nacional.

### Dirigentes sociales de Conchalí

Frente a la creciente demanda de las organizaciones sociales de su comuna, para realizar talleres y seminarios de capacitación sobre los contenidos de la Ley del Consumidor, la Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores de Conchalí desarrolló un proyecto: Se llama "Capacitación sobre derechos del consumidor" y beneficiará en forma directa a 60 dirigentes sociales, con participación activa en juntas de vecinos de esta zona de la Región Metropolitana.

Esta actividad se llevará a cabo a través de dos talleres, de 8 horas cada uno, y sus contenidos serán la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, labor de las superintendencias y organismos del Estado vinculados al tema del consumo, procedimientos de reclamación y resolución de conflictos, funcionamiento de la economía y derechos ciudadanos.

Para la realización de este proyecto de capacitación está contemplada la confección de una carpeta (60 ejemplares) con material informativo, dípticos, documentos de trabajo, y encuestas que permitan a los dirigentes replicar esta capacitación al interior de sus propias organizaciones y extender este esfuerzo al resto de la comuna.

### Proyecto en ocho regiones

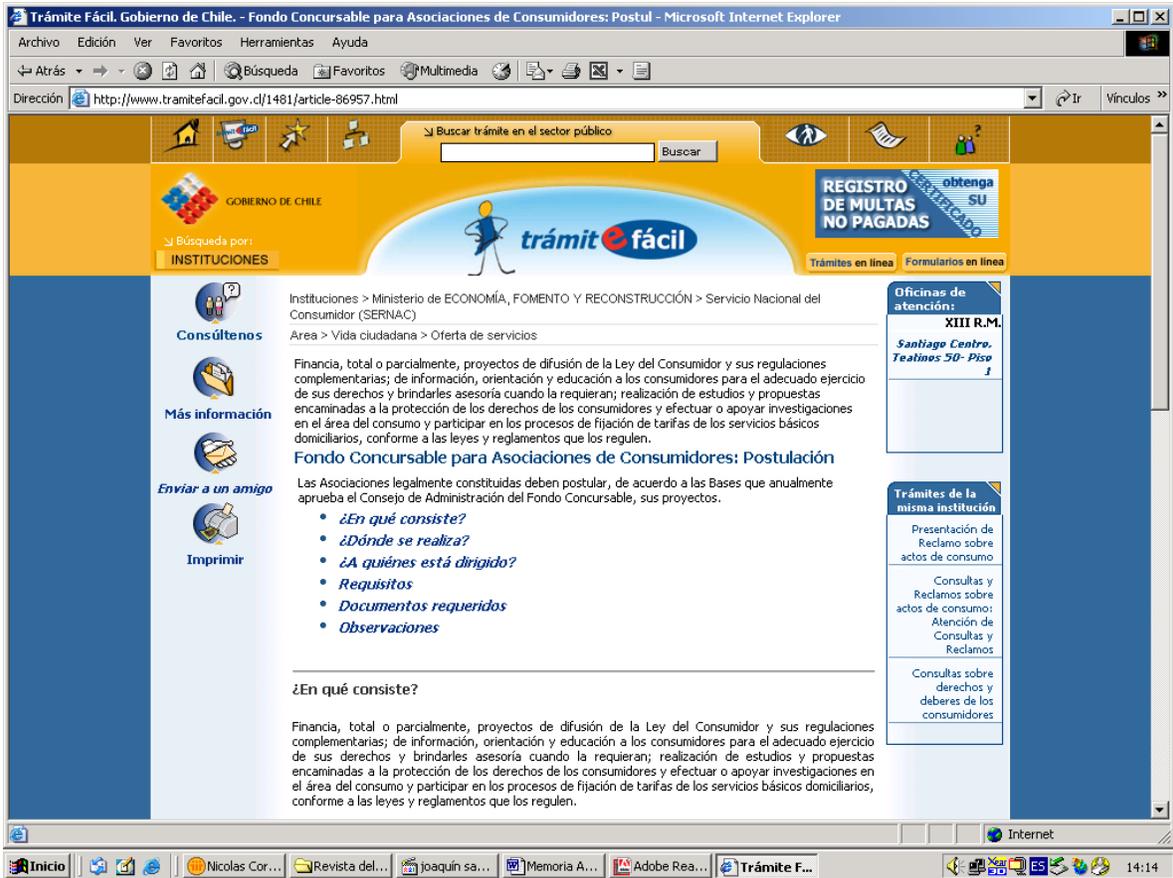
El proyecto "Consorcio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, y asesoría al endeudamiento" fue elaborado por la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, que cuenta con filiales en la mayoría de las regiones del país. De ahí el objetivo del proyecto de capacitar a 360 dirigentes y dirigentas de organizaciones de las siguientes comunas de Chile: Arica, Copiapó, Quintero, Rancagua, Concepción, Chillán, Cañete, Temuco, Puerto Montt, Ancud, Punta Arenas y Santiago.

El proyecto se desarrollará a través de una red nacional de asociaciones de consumidores (14 asociaciones de 9 regiones del país) lo que a su vez logrará dos efectos adicionales: potenciar la alianza entre las asociaciones de consumidores y fortalecer la relación entre ellas y las organizaciones sociales.

Para esta gran empresa de capacitación se elabora un curso tipo sobre la Ley del Consumidor y Endeudamiento Privado, que consta de 20 horas. Son 12 cursos en 8 regiones del país, dirigidos a 360 dirigentes y dirigentas sociales. Simultáneamente, se diseñan dos manuales: un manual del alumno (360 ejemplares) y otro para el relator (15 ejemplares).

Finalmente, este proyecto irá acompañado de varias acciones de difusión entre los dirigentes sociales de las comunas beneficiadas.

**3. Trámite Fácil.** Conjuntamente con las actividades de difusión sectorial, SERNAC informó a la ciudadanía a través de otros medios estatales, sobre la existencia y requisitos del Fondo Concursable, a los ciudadanos y ciudadanas interesadas en conocerlo..



**Trámite Fácil. Gobierno de Chile. - Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores: Postul - Microsoft Internet Explorer**

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección <http://www.tramitefacil.gov.cl/1481/article-86957.html> Ir Vínculos

Buscar trámite en el sector público

Gobierno de Chile

REGISTRO DE MULTAS NO PAGADAS

trámite fácil

Trámites en línea Formularios en línea

**Consúltenos**

Más información

Enviar a un amigo

Imprimir

Instituciones > Ministerio de ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN > Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

Area > Vida ciudadana > Oferta de servicios

Financia, total o parcialmente, proyectos de difusión de la Ley del Consumidor y sus regulaciones complementarias; de información, orientación y educación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran; realización de estudios y propuestas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo y participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

**Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores: Postulación**

Las Asociaciones legalmente constituidas deben postular, de acuerdo a las Bases que anualmente aprueba el Consejo de Administración del Fondo Concursable, sus proyectos.

- [¿En qué consiste?](#)
- [¿Dónde se realiza?](#)
- [¿A quiénes está dirigido?](#)
- [Requisitos](#)
- [Documentos requeridos](#)
- [Observaciones](#)

**¿En qué consiste?**

Financia, total o parcialmente, proyectos de difusión de la Ley del Consumidor y sus regulaciones complementarias; de información, orientación y educación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran; realización de estudios y propuestas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo y participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

**Oficinas de atención:**

XIII R.M.  
Santiago Centro.  
Teatinos 50- Piso 1

**Trámites de la misma institución**

Presentación de Reclamo sobre actos de consumo

Consultas y Reclamos sobre actos de consumo: Atención de Consultas y Reclamos

Consultas sobre derechos y deberes de los consumidores

Internet

Inicio Nicolas Cor... Revista del... Joaquín sa... Memoria A... Adobe Rea... Trámite F... 14:14

#### 4. Portal ciudadano.

La convocatoria al Concurso Anual se publicitó por el sitio que la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno dispone para las organizaciones de la Sociedad Civil.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Por problemas de registro, no se dispone de la imagen del portal, conteniendo la convocatoria. Se copia versión actualizada a enero 2006.

## VII

### Estados de avance y rendiciones de cuenta. Ejecución de proyectos.

Los Convenios de ejecución de los proyectos firmados por los representantes legales de las Asociaciones ejecutoras de las iniciativas financiadas por los recursos de Fondo, consideraron la obligación de realizar un informe de avance (cumplido el 50% de la ejecución del respectivo proyecto) y un informe final (al cierre de la ejecución).

Ambos informes, de avance y final, debían incluir las respectivas rendiciones de cuentas del período informado. Para el cumplimiento de esta obligación las Asociaciones debían utilizar el formulario "Anexo N° 2" de los Convenios de Ejecución.

El cada uno de los proyectos recibió el 50% de los recursos asignados al inicio de la ejecución y el restante 50% una vez certificado la entrega y conformidad del informe de avance y rendición de cuenta del período informado.

1. Antecedentes generales de la asignación de recursos:

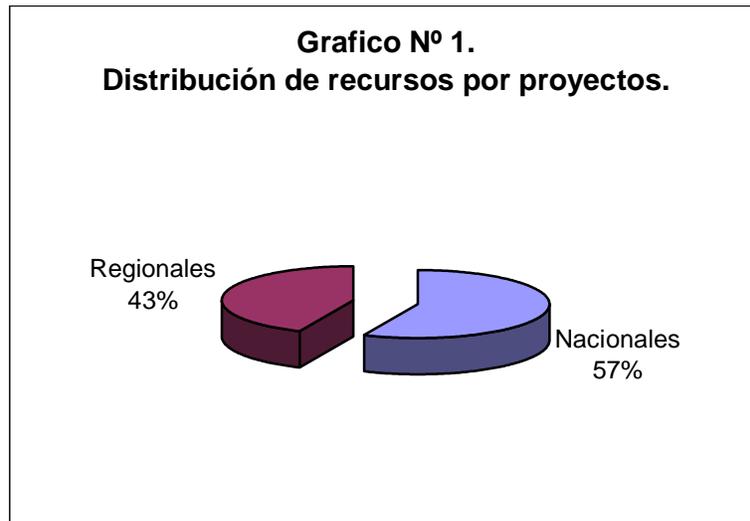
1.1 Financiamientos por línea de postulación.

De acuerdo a la tabla siguiente, la estimación de recursos asociados a la ejecución de los proyectos presentados al concurso alcanza el monto de \$ 113.783.369.- con una distribución equilibrada entre las líneas de postulación nacional y regional.

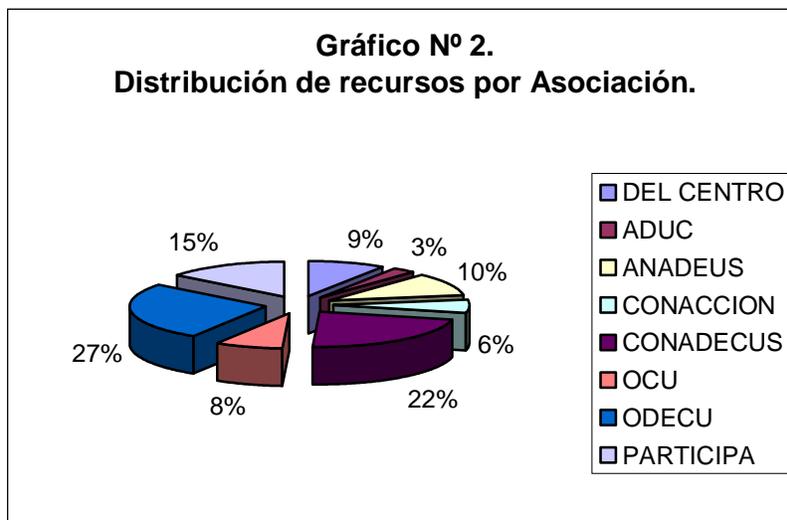
**Tabla N° 7**  
**Resumen de la asignación de recursos.**

Proyectos ingresados	Línea de postulación	Montos (\$)		
		Solicitado al Consejo	Asignado por el Consejo	Porcentaje del Fondo
7	Nacional	51.402.076	<b>28.370.270</b>	<b>56,7%</b>
8	Regional	31.670.284	<b>21.629.730</b>	<b>43,3%</b>
15	Totales	83.072.360	50.000.000	100%

La asignación efectiva de recursos a las Asociaciones, para la ejecución de los proyectos seleccionados por el Consejo, pueden graficarse como se indica:



Esa distribución favoreció las iniciativas de 8 Asociaciones de Consumidores, en los porcentajes que se indica en el Gráfico N° 2. Los principales receptores de aportes fueron ODECU (27%), CONADECUS (22%), PARTICIPA A-C de Valparaíso (15%), ANADEUS (10%) y CONSUMIDORES DEL CENTRO (9%).



**Tabla N° 8**  
**Aportes del Fondo Concursable a las Asociaciones y rendiciones de cuentas.**

Resolución. Exenta N°	RUT	Asociación	1° Anticipo (\$)	2° Anticipo (\$)	Total aportes a las Asociaciones (\$)	1ª Rendición de cuentas (\$)	2ª Rendición de cuentas (\$)	Saldo pendiente (\$)
655/2005	65.158.030-7	ADUC	701.711	701.712	1.403.423	650.000	753.423	0
656/2005	73.342.000-8	ANADEUS	947.450	947.450	1.894.900	883.958	1.010.942	0
657/2005	73.342.000-8	ANADEUS	1.659.403	1.659.404	3.318.807	1.529.110	1.789.697	0
658/2005	73.342.000-8	CONACCIÓN	1.525.000	1.525.000	3.050.000	1.471.000	1.504.866	74.134
659/2005	65.491.970-4	PARTICIPA AC	1.300.810	1.300.810	2.601.620	1.478.640	1.122.980	0
660/2005	65.548.120-6	OCU	710.000	710.000	1.420.000	397.167	1.022.833	0
661/2005	65.548.120-6	OCU	1.281.000	1.281.000	2.562.000	1.083.680	1.478.320	0
662/2005	73.342.000-6	ODECU	6.670.000	6.670.000	13.340.000	6.733.537	6.606.463	0
663/2005	65.491.970-4	PARTICIPA	2.333.490	2.333.490	4.666.980	2.126.031	2.540.949	0
674/2005	65.538.620-3	DEL CENTRO	2.300.000	2.300.000	4.600.000	-	4.600.000	0
675/2005	75.974.880-8	CONADECUS	1.210.000	1.210.000	2.420.000	292.032	2.127.968	0
676/2005	75.974.880-8	CONADECUS	1.871.635	1.871.635	3.743.270	2.115.354	1.627.916	0
677/2005	75.974.880-8	CONADECUS	1.952.000	1.952.000	3.904.000	1.873.866	2.030.134	0
678/2005	75.974.880-8	CONADECUS	537.500	537.500	1.075.000	375.000	700.000	0
	<b>T O T A L E S</b>				<b>50.000.000</b>	<b>21.009.375</b>	<b>28.916.491</b>	<b>74.134</b>

---

## VIII

### Evaluación del Fondo Concursable

A partir de la modificación a la Ley del Consumidor planteada por la Ley N° 19.955, el estatuto de las Asociaciones de Consumidores cambia sustantivamente y sus funciones y fuentes de financiamiento público se fortalecen.

En el período comprendido por esta Memoria Anual, fueron creadas 12 nuevas Asociaciones de Consumidores; 6 de ellas regionales. Desde fines del año 2004 al presente, el número de organizaciones constituidas conforme a la Ley suben de 2 a 15 en el país.

En ese período, la institucionalidad se consolida con la dictación del Decreto Supremo N° 37, del 13 de enero de 2005 del Ministerio de Economía que establecer el Reglamento del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, publicado en el Diario Oficial N° 38.136 del viernes 15 de abril de 2005.

Este Decreto define la composición y funciones del Consejo de Administración del Fondo Concursable.

En ese contexto, entre los principales avances del período, podemos constatar:

#### **1. Constitución y estructuración del Consejo.**

A partir del 31 de mayo de 2005, se constituye el Consejo de Administración, de acuerdo a la composición definida en su Reglamento. Como se ha detallado en esta memoria, el Consejo sesionó en siete oportunidades durante el año.

La asistencia de sus miembros fue regular, con la sola excepción de la persona representante de las organizaciones comunitarias, nombrada por la Asociación Chilena de Municipalidades, quién no obstante estar formalmente confirmada no asistió a ninguna de las actividades del Consejo. En fecha reciente se ha solicitado a la entidad encargada del nombramiento, regularizar la situación para favorecer la presencia y representación de esas organizaciones en el trabajo del presente periodo.

## 2. Convocatoria Concurso Anual 2005.

Aunque determinado por el reducido tiempo disponible para la convocatoria anual, el Consejo desarrolló la tarea de invitación pública a las Asociaciones constituidas conforme a la Ley, tanto en lo referido a las exigencias formales, como de gestión de esta actividad. Además, recibió, evaluó y seleccionó los proyectos presentados. Realizó, asimismo, el seguimiento de los proyectos y certificó el cabal cumplimiento de los informes de avance y final de cada uno de los 14 proyectos financiados.

## 3. Informes y resultados de los proyectos.

El conjunto de las Asociaciones cumplió, en un alto porcentaje, los objetivos propuestos en la formulación inicial de los proyectos.

Durante el período de ejecución efectiva 01.09 – 31.12.2005, la casi totalidad de las Asociaciones cumplieron la entrega de los informes de avance y final, en los tiempos establecidos.

El Fondo de \$ 50.000.000.- fue entregado íntegramente a los 14 proyectos seleccionados. Este valor fue rendido conforme a las exigencias señaladas en los Convenios de Ejecución (Consejo y el Departamento de Administración y Finanzas del Servicio Nacional del Consumidor), con la sola excepción de \$ 74.134.- (Setenta y cuatro mil ciento treinta y cuatro pesos) que debieron ser restituidos por la Asociación de Consumidores CONACCIÓN, ejecutora del Proyecto N° 5, por no haber acreditado su gasto efectivo. Este valor fue depositado en la cuenta corriente fiscal dispuesta al efecto.

## 4. Agenda temática de los proyectos.

**Tabla N° 9**  
**Concurso Anual 2005. Contenidos de los proyectos.**

<b>Contenido principal del proyecto ejecutado</b>	<b>Proyectos nacionales</b>	<b>Proyectos regionales</b>
Capacitación a dirigentes sociales	<b>1</b>	<b>2</b>
Educación al consumidor	-	<b>1</b>
Estudios	<b>2</b>	<b>1</b>
Mejoramiento plataformas atención de público	<b>2</b>	-
Actividades de difusión		<b>3</b>
Medios de comunicación de las asociaciones	<b>1</b>	-
Promoción de asociatividad	-	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

---

## **5. Principales resultados de la ejecución.**

### **5.1. Condiciones generales de la ejecución de proyectos.**

- Cumplimiento de los objetivos planteados en los proyectos.
- Fortalecimiento de la organización interna de las Asociaciones.
- Auto capacitación de asociados vinculados a la ejecución de los proyectos, en el desarrollo de informes contables y administrativos.
- Sistematización de la vinculación de profesionales, técnicos o expertos en temas de consumo con los dirigentes y sus organizaciones.
- Mayor visibilidad pública de las Asociaciones, a través del desarrollo de iniciativas con dirigentes sociales, actividades de difusión a través de medios propios, locales o nacionales.
- Implementación de plataformas de atención y/o información de las Asociaciones a través de medios electrónicos (creación de sitios web, mejoramiento de servicios de prensa y de atención directa a los consumidores y consumidoras)

### **5.2 Productos de los proyectos.**

#### **5.2.1 Estudios.**

- Informe "Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país".
- Informe "Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú."
- Informe "Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local"

#### **5.2.2 Capacitaciones de dirigentes sociales.**

- 380 dirigentes de 9 ciudades del país capacitados en Ley del Consumidor y estrategias para enfrentar el endeudamiento.
- 60 dirigentes sociales de la comuna de Conchalí capacitados en los contenidos de la Ley del Consumidor y en rol de las agencias de protección de los consumidores y usuarios.
- 25 dirigentas sociales de las poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente, capacitadas en derechos del consumidor y asociatividad consumerista.
- 30 dirigentes sociales sector La Farfana capacitados en derechos del consumidor y consumo y medio ambiente.

---

### 5.2.3 Medios propios de difusión.

- Dos ediciones de la Revista Consumo y Calidad de Vida, con entrega de 150 ejemplares a Oficinas Comunales de Información al Consumidor y 100 a dirigentes sociales.
- Creación y operación del sitio web oficial de la Asociación de Consumidores Participa AC de Valparaíso, <http://www.participa-ac.cl>
- Rediseño y actualización sitio web oficial de la Asociación de Consumidores CONADECUS, <http://www.conadecus.cl>
- Operación y actualización del sitio web oficial de la Asociación <http://www.participa-ac.cl>

### 5.2.4 Actividades de difusión.

- 8 programa de difusión masiva de los derechos consagrados en la Ley del Consumidor, mediante 1 audición semanal en Radio Universidad La República 107.9 FM.
- Documental "Consumo respeto" (40 minutos), para difusión en espacios públicos, formato televisión.
- 3.000 ejemplares edición "Ley del Consumidor explicada. Versión popular" (Guía)
- Distribución de 24.600 folletos informativos encuesta de precios comuna de Maipú.
- Instalación de 750 afines informativos sobre resultados de encuesta de precios en lugares públicos de la comuna de Maipú.
- 12 programas de radio de 45 minutos, días sábado, en Radio Énfasis de la ciudad de Quilpue.

### 5.2.5 Educación al consumidor.

- 1.300 alumnos de enseñanza básica y media de colegios municipalizados de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar capacitados en temas de consumo.
- 2.500 dípticos sobre Ley del Consumidor, entregados a apoderados de los colegios referidos.

---

### **5.2.5 Atención de consultas de consumidores y consumidoras.**

- Implementación de marcha blanca de cambios a la plataforma de atención de público

### **5.2.6 Promoción de la asociatividad de los consumidores y consumidoras**

- Conformación de la Asociación de Consumidores y Usuarios de las poblaciones de La Victoria y San Joaquín Poniente de la comuna Pedro Aguirre Cerda, el 28 de diciembre de 2005, registrada en Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción con el N° 14 A-C y cuyo extracto de constitución fue publicado en el Diario Oficial N° 38.365, del 17 de enero de 2006.

## **Anexo documental**

### **Acuerdos del Consejo de Administración**

## Anexo N° 1

### Acuerdo N° 1

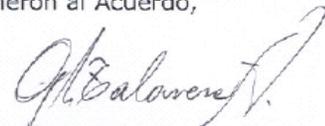
El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones del su Reglamento, en Sesión de Constitución celebrada hoy, martes 31 de mayo de 2005, con la presencia de los consejeros:

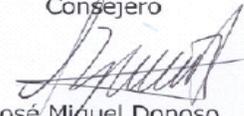
Sr. Nelson Lafuente Lobos  
Sr. Carlos Rubio Estay  
Sr. José Miguel Donoso  
Sr. Patricio Talavera Manguett  
Sr. Luís Jerez Ramírez  
Sr. Juan Carlos González Calderón

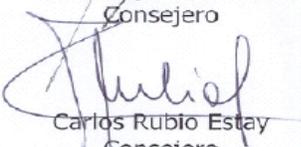
Y, con la inasistencia de la consejera Sra. Cecilia Ormazabal, ha acordado por unanimidad elegir a don Luís Jerez, representante de las Asociaciones de Consumidores, constituidas de conformidad a la Ley N° 19.496, como Presidente del Consejo.

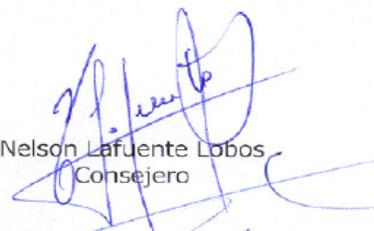
El señor Jerez Ramírez agradece y acepta la elección.

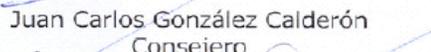
Concurrieron al Acuerdo,

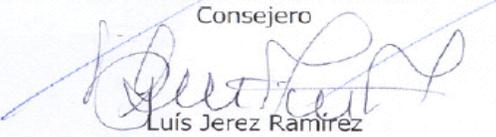
  
Patricio Talavera Manguett  
Consejero

  
José Miguel Donoso  
Consejero

  
Carlos Rubio Estay  
Consejero

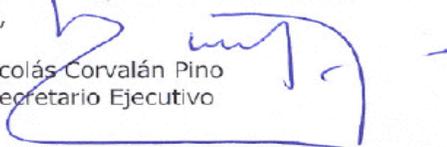
  
Nelson Lafuente Lobos  
Consejero

  
Juan Carlos González Calderón  
Consejero

  
Luís Jerez Ramírez  
Presidente del Consejo

Santiago, 22 de julio de 2005.

Certifica la fecha y firma del Acuerdo,

  
Nicolás Corvalán Pino  
Secretario Ejecutivo

## Anexo N° 2

### Acuerdo N° 2

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones de su Reglamento, en sesión de constitución celebrada hoy martes 31 de mayo de 2005 ha acordado aprobar las Bases del Concurso Anual de Proyectos, en los términos que a continuación se reproducen:

#### **"BASES CONCURSO PÚBLICO ANUAL DE PROYECTOS DEL FONDO DE FINANCIAMIENTO DE INICIATIVAS DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.**

El Consejo de Administración del Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores convoca al **CONCURSO DE PROYECTOS AÑO 2005**, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 bis, de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; el D. S. N° 37, de la Subsecretaría de Economía, de 13 de enero de 2005, publicado en el Diario Oficial de 15 de abril de 2005, que establece el Reglamento del citado Fondo Concursable y en las siguientes Bases:

#### **1. ANTECEDENTES GENERALES.**

##### **1.1. Objetivos del Concurso.**

El Fondo Concursable, creado en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, en adelante el Fondo, tiene por objeto el financiamiento total o parcial de proyectos referidos a las siguientes iniciativas propias de las Asociaciones de Consumidores:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones, sobre protección de los derechos de los consumidores y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen

En caso alguno podrán concursar proyectos relacionados, de modo directo o indirecto, con acciones o actividades de representación de los miembros de las Asociaciones de Consumidores, o con el ejercicio de las acciones a que se refiere la Ley N° 19.496, en defensa de aquellos consumidores que les otorguen el respectivo mandato.

Tampoco podrán las Asociaciones presentar proyectos que se vinculen con la representación del interés colectivo y difuso de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

##### **1.2. Concursantes.**

Podrán participar en la presente convocatoria todas las Asociaciones de Consumidores constituidas en conformidad con lo dispuesto en el Título II, párrafo 2°, de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones.

Estarán inhabilitadas para presentar proyectos a este Concurso aquellas Asociaciones de Consumidores que mantengan pendiente con el Servicio Nacional del Consumidor la ejecución de cualquier proyecto a la fecha de Apertura del Concurso, o que tengan dentro de sus miembros personas naturales que integren Asociaciones de Consumidores que se encuentren en esa situación.

### 1.3. Líneas del concurso.

El concurso contempla una Línea de Proyectos de Relevancia Nacional y otra de proyectos de carácter Regional o Local. Se entenderá por proyectos de relevancia regional o local aquellos cuya ejecución y resultados se verifiquen, exclusivamente, en una región, comuna o localidad específica. Los demás se considerarán de relevancia nacional.

Cada Asociación de Consumidores podrá presentar el número de proyectos que estime pertinentes, en cualquiera de las líneas del Concurso.

### 1.4. Antecedentes obligatorios.

Al momento de la postulación de cada proyecto, la Asociación de Consumidores responsable deberá presentar los siguientes antecedentes:

- a) Formulario Único de Postulación, debidamente cumplimentado;
- b) Certificado de vigencia de la Asociación de Consumidores, con individualización de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción;
- c) Declaración jurada simple del Directorio de la Asociación, que señale que ésta no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el artículo 9, de la Ley Nº 19.496;
- d) Certificado de encontrarse la Asociación inscrita en el Registro de receptores de Fondos Públicos del Servicio Nacional del Consumidor y en el Registro Central de Colaboradores del Estado, de la Subsecretaría de Hacienda, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 19.862;
- e) Fotocopia autorizada ante Notario de la Cédula Nacional de Identidad, del representante legal de la Asociación;
- f) Al menos dos cotizaciones que respalden las solicitudes financieras y presupuestarias del proyecto;
- g) Currículo de los profesionales o técnicos calificados contratados a honorarios, cuando corresponda;
- h) Antecedentes de experiencia de la Asociación en materias relacionadas con el proyecto postulado, cuando corresponda.

La omisión de cualquiera de estos antecedentes al momento de la postulación, determinará su rechazo.

El Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo, en adelante el Secretario Ejecutivo, podrá solicitar adicionalmente a la Asociación postulante la nómina actualizada de sus fuentes de financiamiento.

Las Asociaciones de Consumidores que se encuentren legalmente constituidas antes de las modificaciones a la Ley Nº 19.496 establecidas por la Ley Nº 19.955, y que no se hubieren adecuando al nuevo régimen establecido por esta Ley, estarán exceptuadas de adjuntar el certificado señalado en la letra b) precedente, debiendo presentar sólo el certificado de vigencia emitido por el organismo competente.

### 1.5. Dotación de recursos del Fondo para el Concurso.

El Fondo contará con un total de \$ 50.000.000.- (Cincuenta millones de pesos) a ser asignados en el presente Concurso Anual de Proyectos. La línea de proyectos de relevancia nacional estará dotada con el 60% del Fondo, y la de relevancia regional o local, con el 40% restante.

Con todo, el Consejo de Administración del Fondo podrá modificar los referidos porcentajes asignados a estas líneas, considerando el número de proyectos presentados, los resultados de su evaluación y/o los recursos efectivamente solicitados por los postulantes, en las respectivas líneas de proyectos.

Cada proyecto postulante deberá solicitar recursos por un monto mínimo de \$1.000.000.- (Un millón de pesos).

### 1.6. Duración de los proyectos.

Los proyectos que se presenten en este Concurso deberán considerar su ejecución íntegra antes del 01 de enero de 2006.

### 1.7. Aceptación de las Bases.

La sola postulación al Concurso Público de Proyectos 2005 del Fondo de Financiamiento de Iniciativas de Asociaciones de Consumidores, implica el conocimiento y aceptación de las presentes bases.

## 2. PRESENTACIÓN DE PROYECTOS.

### 2.1. Uso obligatorio del formulario único.

Los proyectos deberán ser presentados en el Formulario Único de Postulación, que se acompaña, cumplimentado conforme a sus instrucciones y las contenidas en las presentes bases. Constituirá causal de eliminación del Concurso la presentación de un proyecto en un formulario distinto.

El Formulario Único se utilizará tanto para la línea de proyectos de relevancia nacional, como para aquellos de relevancia regional o local. Con este documento deberán acompañarse los antecedentes exigidos en el punto 1.4., de estas bases.

El Formulario impreso y los antecedentes exigidos, deberán ser entregados en sobre cerrado, anillados o corcheteados, por separado. Además, deberá entregarse, copia digital del Formulario.

Los contenidos y antecedentes que consten en el Formulario serán de propiedad de la Asociación de Consumidores titular del proyecto y no serán consultables por terceros. Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración del Fondo estará facultado para publicar una breve reseña de los contenidos del proyecto o de su ejecución para los fines de publicidad que estime pertinentes.

### 2.2. Responsables del proyecto.

La Asociación de Consumidores será responsable del proyecto postulado en el Concurso. En caso de ser seleccionado y asignársele recursos del Fondo, suscribirá el Convenio de Ejecución correspondiente con el Servicio Nacional del Consumidor su Representante Legal.

La Asociación podrá designar además un Responsable Directo del proyecto, a quien corresponderá la coordinación necesaria con el Consejo y el Secretario Ejecutivo, para el adecuado cumplimiento de sus objetivos.

El Consejo velará por la correcta y completa ejecución del proyecto, de acuerdo a los objetivos y actividades aprobados en el proceso de selección.

### 2.3. Plazo de postulación al Concurso.

El plazo de recepción de los proyectos se iniciará el día 06 de junio y se extenderá hasta las 12,00 horas del día 11 de Julio de 2005.

Durante el período indicado, las Asociaciones interesadas en postular podrán formular las consultas sobre el contenido de las bases o aquellas que estimen oportunas al Secretario Ejecutivo del Consejo del Fondo al fono 351 9619 o al correo electrónico [ncorvalan@sernac.cl](mailto:ncorvalan@sernac.cl)

### 2.4. Lugar de recepción de los proyectos.

Serán lugares habilitados para la presentación de los proyectos las 13 Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor. En la Región Metropolitana, el domicilio de la Dirección Regional es calle Teatinos N° 50, piso 1, Santiago. Los domicilios de las demás Direcciones Regionales se encuentran disponibles en el sitio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

### 2.5. Acreditación de recepción.

El acto de recepción de los antecedentes señalados en el punto 1.4., por una Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro de plazo, constituye la formalización de la postulación en el presente Concurso.

Se entregará un Comprobante de recepción debidamente timbrado por la respectiva Dirección Regional del SERNAC. En dicho comprobante constará el nombre de la Asociación de Consumidores postulante, nombre del proyecto, fecha de recepción y se indicará pormenorizadamente los antecedentes aportados.

### 2.7. Incumplimiento de requisitos.

El incumplimiento de los requisitos generales de postulación, la falta de alguno de los documentos que acreditan la identidad de la Asociación de Consumidores que postula, o la falta de uno o más de los antecedentes requeridos en las presentes bases, dejarán al proyecto fuera de Concurso, debiendo ser declarado inadmisibles, para los efectos de esta convocatoria.

### 2.8. Devolución de antecedentes.

El Consejo de Administración del Fondo no estará obligado en caso alguno a devolver los antecedentes adjuntos a las postulaciones al presente concurso.

## 3. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROYECTOS Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS.

### 3.1. Organismo evaluador.

Los proyectos serán evaluados por el Consejo de Administración del Fondo.

Para el adecuado cumplimiento de las distintas fases de la evaluación, el Consejo podrá instruir expresamente al Secretario Ejecutivo la realización preliminar de la evaluación técnica y análisis cualitativo de los proyectos.

### 3.2. Procedimiento de evaluación de los proyectos.

#### 3.2.1. Ficha Única de Evaluación.

El Secretario Ejecutivo registrará en una Ficha Única de Evaluación de cada proyecto, todos los antecedentes relevantes del proceso de evaluación.

La Asociación responsable del proyecto tendrá acceso a este documento mediante solicitud al Consejo o al Secretario Ejecutivo, por cualquier medio adecuado. Se dejará constancia en la Ficha de cada proyecto de las consultas de que haya sido objeto y del tratamiento dado a ellas.

#### 3.2.2. Examen de admisibilidad.

Recibidos los proyectos, el Secretario Ejecutivo del Consejo procederá a revisar el cumplimiento de las formalidades de postulación exigidas por las bases del concurso, a saber:

- a) Que la postulación incluya todos los antecedentes señalados en el punto 1.4;
- b) Que la postulación se haya efectuado dentro de plazo;
- c) Que la solicitud de recursos al Fondo se ajuste al monto mínimo establecido;
- d) Que la Asociación de Consumidores no se encuentre inhabilitada, según se indica en el punto 1.2.;
- e) Que la postulación cumpla con la acreditación de identidad del representante legal de la Asociación, adjuntando la documentación requerida en el punto 2.2;

Los proyectos que no cumplan con alguno de los requisitos de postulación serán declarados inadmisibles y rechazados; de esta situación se dejará constancia en la respectiva Ficha Única de Evaluación, precisándose los antecedentes de tal resolución.

### 3.2.3. Fases y criterios de la evaluación.

El Secretario Ejecutivo pondrá a disposición del Consejo de Administración del Fondo el conjunto de los proyectos en concurso que cumplen las formalidades exigidas en las presentes bases.

El Consejo de Administración, o en su caso el Secretario Ejecutivo según instrucciones expresas del Consejo, ejecutarán las distintas fases del procedimiento de evaluación conforme a los siguientes contenidos:

#### **Primera fase: Evaluación Técnica.**

Tiene por objeto precisar la factibilidad técnica y operacional del proyecto. En esta fase se calificarán los siguientes criterios:

- a) Coherencia en la formulación del proyecto: Contemplará los siguientes factores:
  1. Verificación de los contenidos del proyecto y su adecuada correspondencia con los objetivos del Concurso y la línea en que ha sido presentado;
  2. Claridad y consistencia del objetivo del proyecto, de su fundamentación y descripción;
  3. Plan de producción, actividades a ejecutar y cronograma.
- b) Análisis financiero y presupuestario: Verificación de la adecuación de medios materiales y financieros con que cuenta la Asociación de Consumidores postulante (propios o aportes de terceros para el cumplimiento del fin) y aquellos que solicita a este Fondo, en función del proyecto postulado. Considerará los siguientes factores:
  1. Viabilidad material y financiera;
  2. Adecuación de medios a fin;
  3. Presupuesto congruente con objetivos y metas.
- c) Currículo del postulante: Considerará la experiencia acreditada de la Asociación en materias relacionadas con el proyecto propuesto y la del o los profesionales, técnicos o expertos que contribuyan a su realización.

El Secretario Ejecutivo, según instrucción del Consejo, podrá verificar los respaldos documentales que acreditan auspicios, co-financiamientos, acreditaciones académicas o competencias laborales, etc.

#### **Segunda fase: Análisis cualitativo del proyecto.**

Destinada a realizar una evaluación de la calidad, impacto y proyección social del proyecto, conforme a los siguientes criterios:

- a) Orientación estratégica: comprende los siguientes factores:
  1. Planteamiento de iniciativas destinadas a atender demandas y/o problemas de los consumidores. Este criterio considerará la identificación adecuada del problema; solidez y claridad en los argumentos que sustentan y justifican la propuesta; y análisis de los atributos de consistencia y pertinencia de la solución planteada respecto del problema que se busca atender.
  2. Construcción de bienes colectivos para la satisfacción de las necesidades de los consumidores: Grado en que el proyecto produce, sistematiza y evidencia resultados relacionados con la construcción de dichos bienes.
  3. Logros de la intervención medibles: Capacidad del proyecto para generar la estandarización de las prestaciones;

- b) **Legitimidad social del proyecto:** Comprende los siguientes factores:
1. **Participación de la comunidad y/o los consumidores** en la planificación, realización y evaluación del proyecto;
  2. **Conocimiento público de las prestaciones:** Grado en que el proyecto puede ser conocido y valorado públicamente, sea a través de los medios de comunicación social o por otros sistemas de información pública;
  3. **Incidencia en las políticas públicas de consumo:** Grado en que los resultados del proyecto generan insumos y capacidad para incidir en escenarios de gestión de la política pública de protección al consumidor.
  4. **Consideración de la variable de género:** Incorporación como criterio metodológico de la variable de género en aquellas fases del proyecto que resulte pertinente (Diagnóstico, población afectada, población beneficiada, planteamiento de objetivos). Esta variable busca identificar cómo afectan los problemas del consumo de manera diferenciada a hombres y mujeres, en cuanto a sus necesidades prácticas (intereses o temas particulares de grupos de consumidoras y consumidores) y/o estratégicas (intereses o temas generales que permiten generar orientaciones públicas en el ámbito del consumo).
- c) **Impacto institucional del proyecto:** Comprende los siguientes factores:
1. **Sustentabilidad de la prestación:** Capacidad de proyecto para asegurar que los resultados permanezcan en el tiempo, a través de la articulación con otros actores y convenios que aportan condiciones técnicas, políticas, institucionales y financieras;
  2. **Replicabilidad:** Grado en que el proceso de sistematización del proyecto en su metodología, estrategia y aprendizajes le permiten ser aplicable en otro contexto, según la línea de postulación;
  3. **Asociatividad:** Grado en que los resultados del proyecto impulsan la promoción de alianzas y trabajo en red con otras organizaciones sociales, en función de la consolidación de un movimiento a favor de los intereses de los consumidores (as).

#### 3.2.4. Escala de calificación y puntajes.

Cada uno de los criterios de evaluación señalados tendrá una escala de calificación de 10 a 100 puntos. Se ponderarán de acuerdo a los porcentajes señalados en el cuadro siguiente:

Fase de evaluación	Criterios de evaluación	Ponderación %
Evaluación técnica	Coherencia de la formulación	10
	Análisis financiero y presupuestario	15
	Currículo calificado (Asociación y equipo)	5
Evaluación cualitativa del proyecto	Orientación estratégica	30
	Legitimidad social	20
	Institucionalización	20
Puntaje total		100

El puntaje obtenido en cada criterio se multiplicará por el respectivo ponderador; la suma de los puntajes obtenidos en cada uno de los criterios, determinará el puntaje de presentación (con un decimal).

#### 3.2.5. Plazo de evaluación.

El Consejo de Administración del Fondo efectuará la evaluación en un plazo máximo de diez días hábiles, contados desde la fecha de cierre del Concurso.

- b) En los proyectos cuyo costo total exceda los recursos solicitados al Fondo, se deberá indicar con precisión, en el Formulario Único de Postulación, el monto y origen de los recursos de que dispone la Asociación postulante para su íntegra ejecución. En caso de resultar seleccionado el proyecto, deberá aportarse al Consejo carta compromiso, contrato, convenio u otro instrumento que acredite fehacientemente el referido financiamiento.
- c) En los casos que el Consejo asigne montos menores a los solicitados, las Asociaciones beneficiadas deberán reformular y adecuar oportunamente el proyecto, haciendo entrega de esta reformulación al Consejo, a través del Secretario Ejecutivo, con el objeto que se la considere en la celebración del respectivo Convenio de Ejecución.

El Consejo podrá facultar al Secretario Ejecutivo que proceda a verificar la información proporcionada por el postulante, si así lo estimare.

#### 4.2. Categoría y moneda de los gastos.

Los gastos estimados para la ejecución del proyecto deben indicarse en moneda nacional, con todas sus cifras.

Los valores solicitados deberán contemplar los impuestos derivados de la naturaleza del gasto. En ningún caso se aceptará que a la cantidad total solicitada o a alguno de sus componentes, se agregue las frases "más impuesto", "más IVA" o similares.

Se podrá solicitar financiamiento en las siguientes categorías de gasto:

1. Gastos de Honorarios: Aquellos destinados al pago de personas que prestan servicios profesionales o técnicos al proyecto y que tienen ingerencia técnica relevante en su ejecución, con características de personalísimos.

Se les deberá identificar en el Formulario de postulación como asesoría calificada e individualizar con nombres, apellidos y número de cédula nacional de identidad.

Los honorarios profesionales que no revistan las características descritas, deberán incluirse como remuneraciones menores dentro de los Gastos de Operación, indicando rubro y monto.

2. Gastos de Operación: Son los destinados a la realización del proyecto, se refieren a gastos tales como: arriendo de equipos, transporte, materiales de trabajo y cualquier otro material fungible.

El responsable del proyecto deberá desglosar estos gastos en el Formulario de postulación y acompañar, cuando corresponda, la(s) cotización(es) respectiva(s) que acreditan la estimación del gasto.

3. Gastos de Inversión: Destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución.

El responsable del proyecto deberá acompañar al formulario de postulación la(s) cotización(es) respectiva(s) que acrediten la estimación del gasto.

4. Gastos de Difusión: Los destinados a divulgar la existencia, contenido, desarrollo y resultados del proyecto. Comprende todos los medios de circulación y comunicación que permitan la exposición pública del proyecto financiado, tales como afiches, lienzos, catálogos, registro fotográfico, publicidad radial o en cualquier medio de comunicación nacional o regional. Se deberá acompañar al Formulario Único de postulación la(s) cotización(es) respectiva(s) que acreditan la estimación del gasto.

#### 4.3. Entrega de los recursos y garantía.

Una vez suscrito el Convenio de Ejecución del Proyecto seleccionado, y tramitado totalmente el acto administrativo que lo apruebe, serán entregados los recursos del Fondo, de acuerdo a la modalidad determinada en el propio Convenio por el Servicio Nacional del Consumidor.

Los recursos que se otorguen deberán ser caucionados por la Asociación responsable del proyecto, mediante letra de cambio autorizada ante Notario, emitida a la vista, o boleta de garantía bancaria, a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por un monto equivalente a los recursos asignados, que deberá entregarse al momento de la suscripción del convenio.

El Convenio establecerá el pago por parcialidades, contra entrega por avance efectivo.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

### 5.1. Suscripción de Convenio.

La Asociación responsable del proyecto seleccionado, representada por su Presidente, firmará un Convenio de Ejecución con el Servicio Nacional del Consumidor. Su Director Nacional podrá delegar la facultad de firmar el Convenio en el Director Regional de la región en que se desarrolle el proyecto.

El Convenio será aprobado mediante resolución del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y comenzará a regir a contar de la fecha de su total tramitación.

El Convenio de Ejecución contendrá los derechos y obligaciones de las partes y establecerá que los recursos asignados serán destinados exclusivamente a los objetivos previstos en el proyecto. Considerará, además, la respectiva readecuación presupuestaria, en caso de asignación de un valor menor a los recursos solicitados.

El Convenio determinará los plazos de ejecución del proyecto y requisitos de la presentación de los informes de avance, rendiciones de cuentas parciales y finales e informe final del proyecto. Al efecto, precisará que el plazo de ejecución íntegra del proyecto no podrá exceder el día 31 de diciembre de 2005 y que será responsabilidad de la Asociación entregar el respectivo informe final al Secretario Ejecutivo del Consejo, dentro de 15 días hábiles.

El Convenio establecerá que cada Asociación responsable de proyectos cuya ejecución se cumpla el 31 de diciembre de 2005, deberá realizar informes de avance, los que incluirán las rendiciones de cuentas del respectivo período. Establecerá, asimismo, la entrega de recursos del Fondo, en los tiempos y porcentajes que señala la siguiente tabla, según duración programada por los respectivos proyectos:

Duración del proyecto (meses)	Entrega de recursos del Fondo (% del proyecto)		
	Inicial	Aprobado avance al mes 2	Aprobado avance al mes 4
1	100		
2			
3	50	50	
4			
5	40	30	30

El Convenio establecerá la modalidad de entrega de los recursos y la manera de informar que las obras o actividades del proyecto seleccionado, se han financiado con aportes del Fondo.

Asimismo, dicho instrumento contendrá las sanciones, administrativas y judiciales, a que se someten los responsables, en caso de no dar cumplimiento a todo o parte de lo pactado.

### 5.2. Inicio de ejecución.

Las actividades de los proyectos deberán comenzar y ser ejecutadas en las fechas establecidas en el Convenio de Ejecución. Sólo en casos excepcionales y de fuerza mayor, calificados por el Consejo, se autorizará a los responsables de los proyectos a ejecutar o cerrar las actividades o fases del proyecto en una fecha distinta a la comprometida originalmente.

### **5.3. Control de la ejecución.**

Corresponderá al Secretario Ejecutivo y al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, el control y supervisión de la ejecución de los proyectos financiados con recursos del Fondo. Estos deberán recaer en el estricto cumplimiento de las presentes Bases, del procedimiento de postulación, de los términos del Convenio y de la ejecución de los proyectos, en los plazos previstos para su realización.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional podrá delegar esta función en los Directores Regionales de la región en que se ejecute el proyecto. En tal caso, dicha función se hará en forma coordinada con el Secretario Ejecutivo.

Las Asociaciones responsables de los proyectos deberán colaborar con la realización de la supervisión y controles, para cuyo efecto deberán proporcionar todos los antecedentes que les sean requeridos.

### **5.4. Certificación de ejecución del proyecto.**

Corresponderá al Consejo, a través del Secretario Ejecutivo, la certificación de la total ejecución del proyecto o de la etapa que hubiese sido aprobada.

Cumplido el trámite de la Certificación de Ejecución Total del proyecto, el Consejo procederá a hacer devolución de la caución que hubiera sido entregada en conformidad al punto 4.3. de estas Bases.

### **5.5. Acciones por incumplimiento del Convenio.**

En caso de incumplimiento de las obligaciones del Convenio, imputable a la Asociación responsable del proyecto, según calificación que efectúe el Consejo de Administración del Fondo, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor estará facultado para adoptar cualquiera de las siguientes acciones, o todas ellas, a su arbitrio:

1. Suspender parcial o totalmente los aportes del proyecto;
2. Hacer efectiva la garantía;
3. Dar término al Convenio.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá ejercer las acciones judiciales pertinentes para obtener la restitución de los fondos asignados.

## **6. INCOMPATIBILIDADES QUE AFECTAN A LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION DEL FONDO.**

### **6.1. Causales de incompatibilidad.**

Los miembros del Consejo de Administración del Fondo están afectos a las siguientes incompatibilidades:

- a) Ser cónyuges, hijos, adoptados, ni tener parentesco de hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con alguno de los miembros de las Asociaciones que postulen proyectos;
- b) Ser representantes, integrantes o directores de las Asociaciones que postulen proyectos al concurso;
- c) No podrán participar como ejecutores de los proyectos que resulten seleccionados bajo cualquier modalidad.

El miembro del Consejo respecto de quien se configure alguna incompatibilidad o se produzca algún hecho que le reste imparcialidad, deberá informarlo al Secretario Ejecutivo del Fondo o al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en su caso.

Deberá, asimismo, comunicarlo a los demás miembros del Consejo, absteniéndose de conocer del asunto, de todo lo cual quedará constancia en el acta respectiva.

### **6.2. Prohibición.**

Ningún integrante del Consejo podrá tomar parte en la discusión y adopción de acuerdos en asuntos en que él, su cónyuge, hijos, adoptantes o parientes, hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, estén interesados. Se entiende que existe dicho interés cuando su resolución afecte a las personas referidas.

### **7. RECURSO DE RECLAMACION.**

Todas las Asociaciones postulantes podrán presentar reclamación contra el resultado del Concurso, en los casos que se estimare incompatibilidad de los miembros del Consejo.

Podrán, asimismo, las Asociaciones presentar reclamación contra los resultados del Concurso, cuando estimaren que no se hubiere cumplido con alguna de las exigencias establecidas en estas Bases o las obligaciones impuestas por el Reglamento.

El reclamo deberá formularse, por escrito, por el representante legal de la Asociación o en su defecto por el Responsable directo del proyecto, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la publicación de los resultados del Concurso, en cualquiera de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor y será resuelto por el Consejo en el plazo de cinco días hábiles.

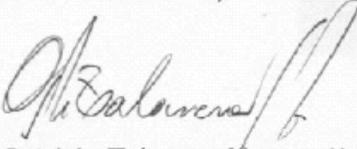
Cuando el Consejo, debiere pronunciarse en materias de incompatibilidad, lo hará con exclusión del miembro afectado.

En caso de acogerse el reclamo, él o los proyectos objetados serán excluidos de la selección, y se procederá a la designación de otro proyecto que haya participado en el Concurso, conforme a la Lista de Espera, debiendo publicarse en el sitio <http://www.sernac.cl>, el cambio producido.

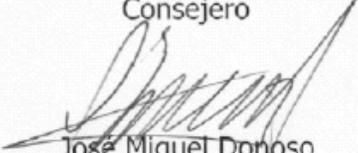
El Secretario del Fondo deberá comunicar por escrito, a la Asociación que presentó la reclamación, en un plazo no superior a tres días hábiles de formalizada, la decisión acordada por el Consejo.

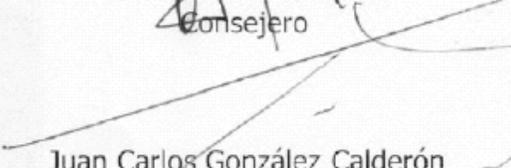
**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
FONDO CONCURSABLE INICIATIVAS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR"**

Concurrieron al Acuerdo,

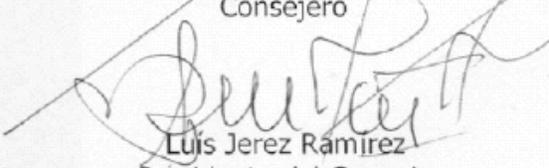
  
Patricio Talavera Mauguett  
Consejero

  
Nelson Lafuente Lobos  
Consejero

  
José Miguel Donoso  
Consejero

  
Juan Carlos González Calderón  
Consejero

  
Carlos Rubio Estay  
Consejero

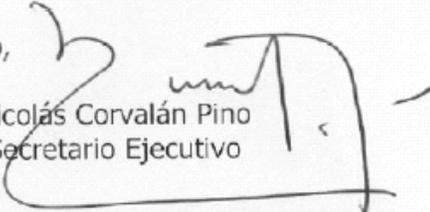
  
Luis Jerez Ramírez  
Presidente del Consejo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC

Santiago, 31 de mayo de 2005.

 **FondoConcursable**  
para asociaciones de consumidores

Certifica la fecha y firma del Acuerdo,

  
Nicolás Corvalán Pino  
Secretario Ejecutivo

## Anexo N° 3

### Acuerdo N° 3

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones del Reglamento y Bases del Concurso, en reuniones celebradas los días lunes 18 y viernes 22 del presente mes de julio ha formalizado la evaluación y selección de proyectos presentados al Concurso Anual 2005, acordando que:

- Habiéndose cerrado el proceso de postulación el pasado día lunes 11 de julio, a las 12:00 horas, se informa la recepción en oficinas del Servicio Nacional del Consumidor del país, de dieciséis (16) proyectos de Asociaciones de Consumidores al Concurso Anual 2005 del Fondo Concursable. Los proyectos presentados fueron:

Nº	Asociación	Proyecto
1	ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor
2	ANADEUS	Difusión-Información y Educación a través de página web
3	ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios
4	ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos
5	CONACCION	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local
6	CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.
7	CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.
8	CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.
9	CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.
10	DEL CENTRO	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.
11	OCU	ConsumOCuidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.
12	OCU	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.
13	ODECU	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.
14	PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.
15	PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.
16	ASOC. CONS. USU. VIII REGIÓN	Capacitación y educación a los dirigentes y socios de las organizaciones territoriales y funcionales del sector Barrio Norte de Concepción, sobre disposiciones de la Ley N° 19.496, para que conozcan el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores.

2. De acuerdo a las Bases del Concurso el Consejo, efectuó el examen de admisibilidad de los proyectos presentados sobre cumplimiento de las formalidades de postulación al Concurso, estableciendo que sólo uno de ellos (Proyecto N° 16, "Capacitación y educación a los dirigentes y socios de las organizaciones territoriales y funcionales del sector Barrio Norte de Concepción, sobre disposiciones de la Ley N° 19.496, para que conozcan el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores", presentado por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Octava Región) no cumplía con los mínimos requisitos de postulación y debía, en consecuencia, ser rechazado.
3. Realizada la evaluación de cada uno de los proyectos de manera individual por los Consejeros y de manera conjunta en las referidas sesiones del Consejo de los días 18 y 22 del presente, se resolvió asignar los puntajes que se indica:

Nº	Proyecto	Puntaje preliminar
3	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	58,2
10	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.	58,2
8	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	58,0
14	Formación del futuro consumidor. Parte I.	57,9
7	Mejorar base informática y comunicacional.	57,4
5	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local	57,3
4	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	56,6
6	Difusión de la ley del consumidor.	55,9
11	ConsumOCuidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.	55,2
13	Consortio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, N° 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.	54,8
9	Mejora y ampliar atención de consultas.	46,6
15	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	45,2
12	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.	44,8
1	Capacitación sobre derechos del consumidor	40
2	Difusión-Información y Educación a través de página web	29,2

4. En consideración de esta evaluación y de las indicaciones que en cada caso se realiza en las respectivas fichas únicas de los proyectos, que para todos los efectos se entienden parte integrante de este Acuerdo, el Consejo ha resuelto asignar los recursos del Fondo Concursable a los proyectos, de acuerdo a la siguiente tabla:

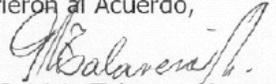
Nº	Proyecto	Puntaje	Monto solicitado	Monto asignado	
<b>Proyectos de línea nacional</b>					
10	DEL CENTRO	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.	58,2	5.994.000	4.600.000
7	CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.	57,4	5.022.906	3.743.270
5	CONACCION	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local	57,3	3.660.000	3.050.000
13	ODECU	Consorcio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, Nº 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.	54,8	30.000.000	13.340.000
9	CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.	46,6	1.075.000	1.075.000
12	OCU	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.	44,8	4.443.000	2.562.000
2	ANADEUS	Difusión-Información y Educación a través de página web	29,2	1.207.170	0
<b>Proyectos de línea regional – local</b>					
3	ANADEUS	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	58,2	2.044.900	1.894.900
8	CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	58,0	4.004.000	3.904.000
14	PARTICIPA	Formación del futuro consumidor. Parte I.	57,9	6.996.970	4.666.980
4	ANADEUS	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	56,6	3.318.807	3.318.807
6	CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.	55,9	3.500.000	2.420.000
11	OCU	ConsumOCuidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.	55,2	1.420.000	1.420.000
15	PARTICIPA	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	45,2	6.976.177	2.601.620
1	ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor	40,0	3.409.430	1.403.423

5. En resumen, el Consejo recibió proyectos por un valor de \$ <sup>113.783.360.-</sup> y solicitudes de financiamiento por un monto de \$ 83.072.360.-, procediendo a asignar un total de \$ 50.000.000.- a 7 proyectos de línea nacional, \$ 28.370.270.- (56,7 %), y a 8 regionales o locales, \$ 21.629.730 (43,3 %):

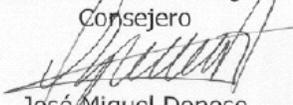
Proyectos ingresados	Línea de postulación	Montos (\$)		
		Total del Proyecto	Solicitado al Consejo	Asignado por el Consejo
7	Nacional	74.836.076	51.402.076	<b>28.370.270</b>
8	Regional	38.947.284	31.670.284	<b>21.629.730</b>
15	Totales	113.783.360	83.072.360	<b>50.000.000</b>

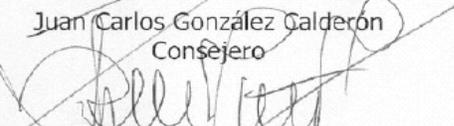
6. Finalmente, para el cabal cumplimiento del presente Acuerdo se instruye al Secretario Ejecutivo del Consejo informar al Sr. Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, sobre lo resuelto con las indicaciones que este Consejo ha establecido, a efectos de proceder a la firma de los Convenios de Ejecución y la respectiva asignación de los recursos del Fondo Concursable, de acuerdo a lo dispuesto por su Reglamento y Bases del Concurso Anual.

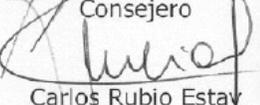
Concurrieron al Acuerdo,

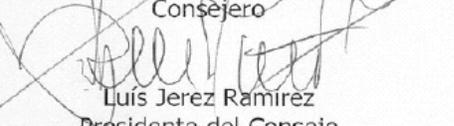
  
Patricio Talavera Mauguét  
Consejero

  
Nelson Lafuente Lobos  
Consejero

  
José Miguel Donoso  
Consejero

  
Juan Carlos González Calderón  
Consejero

  
Carlos Rubio Estay  
Consejero

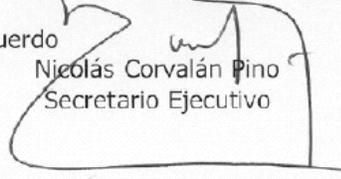
  
Luis Jerez Ramírez  
Presidente del Consejo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC

Santiago, 22 de julio de 2005.



Certifica la fecha y firma del Acuerdo

  
Nicolás Corvalán Pino  
Secretario Ejecutivo

## Anexo N° 4

### Acuerdo N° 4

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones del Reglamento y Bases del Concurso, con esta fecha, formaliza la aprobación de los textos definitivos de los proyectos de las Asociaciones de Consumidores seleccionados por el Consejo mediante Acuerdo N° 3 de 22 de julio, en el marco del Concurso Anual 2005.

Los proyectos que a continuación se individualizan y reproducen en los anexos numerados del N° 1 al N° 14, corresponden a aquellos reformulados, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.1., letra c) de Las Bases.

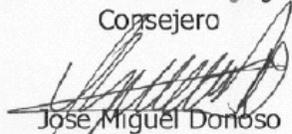
La presente versión de los proyectos, debe incorporarse íntegramente a los respectivos Convenios de Ejecución, a efectos de asegurar su adecuado control y seguimiento.

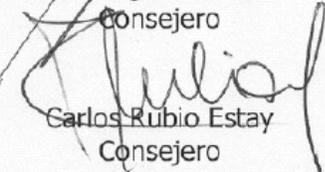
Anexo N°	Asociación	Proyecto	Monto asignado
1	Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores, ADUC	Capacitación sobre derechos del consumidor	1.403.423
2	Asociación de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social, ANADEUS.	La comunidad organizada defiende sus derechos como consumidores y usuarios	1.894.900
3	Asociación de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social, ANADEUS.	Más conocimiento para ejercer mejor nuestros derechos	3.318.807
4	Asociación de Consumidores CONACCIÓN	Conajupol II. Consumidores ante Juzgados de Policía Local	3.050.000
5	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C, CONADECUS	Difusión de la ley del consumidor.	2.420.000
6	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C, CONADECUS	Mejorar base informática y comunicacional.	3.743.270
7	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C, CONADECUS	Investigación analítica, comparativa e informativa de precios de canasta familiar en supermercados de la comuna de Maipú.	3.904.000

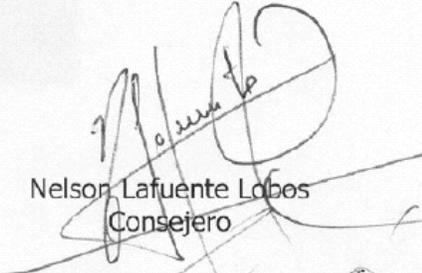
<b>Proyecto</b>	<b>Asociación</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Monto asignado</b>
8	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile A.C, CONADECUS	Mejora y ampliar atención de consultas.	1.075.000
9	Asociación de Consumidores del Centro AC	Revisión y análisis de las cuentas de servicios sanitarios de los consumidores de las regiones VI, VII, VIII y IX del país.	4.600.000
10	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile OCU – Chile	ConsumOCUidado. Educación en consumo y medio ambiente para el sector de La Farfana, comuna de Maipú.	1.420.000
11	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile OCU - Chile	Revista del consumidor. Fortaleciendo la red de organizaciones de consumidores.	2.562.000
12	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU CHILE)	Consorcio Nacional de Organizaciones de Consumidores Capacitadoras de dirigentes sociales en la ley de protección de los derechos de los consumidores, Nº 19.496 y Asesoría al Endeudamiento.	13.340.000
13	Asociación de Consumidores Participa – PARTICIPA AC	Formación del futuro consumidor. Parte I.	4.666.980
14	Asociación de Consumidores Participa – PARTICIPA AC	Asociación de Consumidores Participa al servicio de las personas.	2.601.620

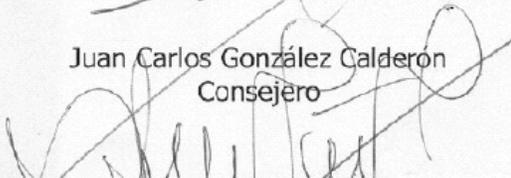
Concurrieron al Acuerdo,

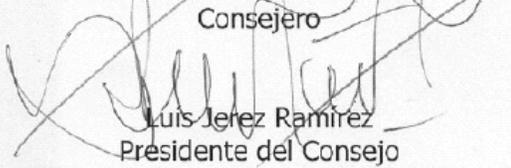
  
Patricio Talavera Mauguett  
Consejero

  
Jose Miguel Donoso  
Consejero

  
Carlos Rubio Estay  
Consejero

  
Nelson Lafuente Lobos  
Consejero

  
Juan Carlos González Calderon  
Consejero

  
Luis Jerez Ramirez  
Presidente del Consejo

Santiago, 23 de agosto de 2005.

Certifico la fecha y firma del Acuerdo



**FondoConcursable**  
para asociaciones de consumidores

  
Nicolás Corvalán Pizarro  
Secretario Ejecutivo

**Anexo N° 5**  
**Convenio de ejecución y Formulario de informe de avance y**  
**final**

---

**Concurso Anual de Proyectos 2005**  
**CONVENIO DE EJECUCIÓN**  
**Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**  
**Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC)**

En Santiago, a 30 de agosto de 2005, entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por su Director Nacional, don JOSÉ ROA RAMÍREZ, ambos con domicilio en Teatinos N° 120, piso 11, Santiago, y por la otra parte la Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores, ADUC, en adelante **LA EJECUTORA**, representada legalmente por su presidente, don EDUARDO VILLAR VILLARROEL, Cédula Nacional de Identidad N° 6.386.052-2, ambos con domicilio en Calle Rupango N.° 5571, comuna de Conchalí, se acuerda el presente Convenio de Ejecución, que consta de las cláusulas siguientes:

**PRIMERO:**

El artículo 11 bis, de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha creado un Fondo Concursable destinado al Financiamiento de Iniciativas que las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad a las normas de dicha ley, desarrollen para el cumplimiento de sus objetivos.

Por su parte, el Reglamento del referido Fondo (D. S. N° 37, de Economía, Fomento y Reconstrucción, de 13 enero de 2005), en adelante El Reglamento, establece que la asignación de recursos se realizará por concurso público anual de proyectos convocado por el Consejo de Administración del Fondo, y que, concluido el Concurso, se debe celebrar un Convenio de Ejecución entre el SERNAC y la Asociación responsable del proyecto seleccionado.

A su vez, las Bases del Concurso Público Anual de Proyectos del Fondo del presente año 2005, en adelante Las Bases, se encuentran aprobadas por Resolución Exenta N° 451 de fecha 6 de junio de 2005, del Director Nacional del SERNAC.

**SEGUNDO:**

Consta en Acuerdo N° 3 del Consejo de Administración del Fondo Concursable, de fecha 22 de julio de 2005, que en el Concurso de Proyectos del presente año, ha sido seleccionado el Proyecto denominado "Capacitación sobre derechos del consumidor", de responsabilidad de la Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores constituida en conformidad con lo dispuesto en la ley N° 19.496, e inscrita con el N° 07 - AC en el Registro de Asociaciones de Consumidores del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y ha obtenido una asignación de recursos del Fondo ascendente a la cantidad de **\$ 1.403.423.-** (Un millón cuatrocientos tres mil cuatrocientos veintitrés pesos) como aporte para su ejecución.

---

El proyecto individualizado en el inciso anterior ha sido reformulado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.1., letra c) de Las Bases, y su texto corregido se encuentra recibido conforme por el Consejo de Administración del Fondo, según consta en su Acuerdo N° 4, de fecha 23 de Agosto.

El texto reformulado del Proyecto, en conformidad con lo señalado en el inciso anterior, se incorpora como **Anexo N° 1** al presente Convenio y forma parte integral del mismo, para todos los efectos legales.

### **TERCERO:**

En virtud de lo señalado en la cláusula precedente, por el presente instrumento **SERNAC** encomienda a **LA EJECUTORA** la realización del Proyecto "Capacitación sobre derechos del consumidor". En consecuencia, se compromete a entregar a **LA EJECUTORA**, la cantidad de **\$ 1.403.423.-** (Un millón cuatrocientos tres mil cuatrocientos veintitrés pesos) correspondiente al monto total final de recursos del Fondo Concursable, asignados por el Consejo de Administración del Fondo para el desarrollo y ejecución del Proyecto individualizado precedentemente, sin reajuste de ninguna especie.

La entrega de los recursos asignados se efectuará en la forma que se establece en la cláusula octava de este convenio.

Por su parte, **LA EJECUTORA** acepta la asignación de recursos en la forma señalada anteriormente y se obliga a la ejecución directa, fiel y oportuna del Proyecto individualizado en la cláusula segunda.

### **CUARTO:**

El plazo de ejecución completa del Proyecto será de **4 meses**, el que se contará a partir de la fecha de tramitación total de la Resolución administrativa que apruebe el presente Convenio. Con todo, el plazo no podrá exceder al 31 de diciembre de 2005.

### **QUINTO:**

**LA EJECUTORA** será la única responsable de la implementación y ejecución del Proyecto encomendado, tanto ante el **SERNAC**, como respecto de terceros. Todo daño de cualquier naturaleza que con motivo de la implementación y ejecución del Proyecto pueda ocasionarse a terceros, será de exclusiva responsabilidad de **LA EJECUTORA**.

De conformidad a lo señalado en el inciso anterior, el **SERNAC** no pagará a **LA EJECUTORA**, ni a los terceros con los cuales ésta se relacione, gasto alguno proveniente de daños o indemnizaciones que pudieren derivar de la ejecución del Proyecto.

---

**SEXTO:**

**LA EJECUTORA** se obliga a entregar al Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo:

- a) Un Informe de Estado de Avance de la ejecución del Proyecto, que deberán incluir una rendición de cuentas del período.
- b) Un Informe Final, que deberá señalar el logro de los objetivos del proyecto y las dificultades en su ejecución, las actividades realizadas y metodología aplicada, y los recursos efectivamente gastados. Dicho informe se deberá entregar dentro del plazo de quince días contados desde la fecha de conclusión de la ejecución del Proyecto.

Los informes individualizados en las letras a) y b) deberán ajustarse al Formulario de Elaboración de Informes, y sus instrucciones, que se adjunta en el **Anexo N° 2** del presente Convenio.

**SEPTIMO:**

**LA EJECUTORA** se obliga a especificar en todo escrito, propaganda o difusión, de cualquier naturaleza, relacionada con la ejecución del Proyecto, que su financiamiento se hace con recursos del Fondo para iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, establecido en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**OCTAVO:**

El **SERNAC** efectuará la transferencia de los recursos aprobados para el financiamiento del Proyecto por parcialidades. La primera transferencia se llevará a efecto dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes a la fecha de la resolución que apruebe el Convenio de Ejecución; y la segunda, dentro de los tres días hábiles contados desde la certificación que efectúe el Secretario Ejecutivo del Fondo, del hecho de haberse entregado a conformidad del Consejo de Administración el informe de avance que se estipula el presente Convenio.

Los pagos se efectuarán a **LA EJECUTORA** mediante cheque nominativo, en la oficina del Departamento de Administración y Finanzas, previa visación del Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo y de la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas del SERNAC.

---

## NOVENO:

En conformidad con la tabla establecida en el artículo 5.1. de Las Bases y el presente Convenio, **LA EJECUTORA** deberá entregar los Informes de Estado de Avance y Final del Proyecto "Capacitación sobre derechos del consumidor" en las siguientes fechas:

- |    |                    |                    |
|----|--------------------|--------------------|
| a) | Informe de Avance: | <b>15.10.2005</b>  |
| b) | Informe Final:     | <b>31.12.2005.</b> |

La primera transferencia de recursos corresponderá a la cantidad de **\$ 701.711.-** (Setecientos un mil setecientos once pesos), equivalente al 50% del monto total asignado, y se realizará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aprobación administrativa del presente Convenio.

## DÉCIMO:

Para garantizar el fiel, cabal y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le impone el presente convenio, **LA EJECUTORA** entrega en este acto letra de cambio N° 1/1 autorizada ante el Notario Público doña Consuelo Aravena Astudillo, Suplente del Titular don Samuel Kleck y Rapaport N° 1 de Conchalí, Santiago, a favor del SERNAC, pagadera a la vista, por la cantidad de **\$ 1.403.423.-**, correspondiente al monto total de financiamiento aprobado por el Consejo de Administración del Fondo, para la ejecución del Proyecto, señalado en la cláusula segunda del presente Convenio.

Una vez certificada la ejecución total del Proyecto por el Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo, **SERNAC** hará devolución de la letra de cambio, sin ningún tipo de reajuste ni de intereses, hechas las deducciones que correspondan por concepto de multas e indemnizaciones, si éstas se hubiesen producido.

## DÉCIMO PRIMERO:

**EL SERNAC** se reserva el derecho de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de las obligaciones que impone el presente convenio, en el caso de producirse su incumplimiento.

Adicionalmente, en caso de incumplimiento del plazo establecido para la entrega del informe final del Proyecto, **LA EJECUTORA** deberá pagar al **SERNAC** una multa de 1 UF (una Unidad de Fomento), por cada día de atraso.

---

Las multas podrán hacerse efectivas administrativamente sobre las garantías existentes en poder de **SERNAC**, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren fijar los Tribunales de Justicia por los perjuicios causados por el incumplimiento de la **EJECUTORA**.

#### **DÉCIMO SEGUNDO:**

Sin perjuicio de la intervención que corresponde al Director Nacional, conforme a lo dispuesto en El Reglamento, la supervisión, seguimiento y control de la ejecución del Proyecto se llevará a cabo por el Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo. Las labores las cumplirá conjuntamente con el Director Regional de la Región Metropolitana, don PATRICIO PEÑALOZA VELÁSQUEZ, en caso que el Director Nacional estime conveniente delegar funciones.

Las tareas mencionadas se cumplirán conforme a las siguientes funciones:

1. Reuniones de trabajo, que se realizarán en las fechas acordadas por ambas partes, a solicitud del Secretario Ejecutivo del Consejo;
2. Análisis de los Informes de estado de avance y Final;
3. Análisis de la rendición de gastos, con miras a determinar la gestión financiera y las operaciones realizadas en relación al logro de los objetivos previstos en el Proyecto.

La **EJECUTORA** se obliga a proporcionar al Secretario Ejecutivo del Consejo todos los antecedentes y documentación que les sean requeridos y que relacionen con la ejecución y desarrollo del Proyecto. La entrega se deberá efectuar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud escrita respectiva.

#### **DÉCIMO TERCERO:**

El **SERNAC**, mediante Resolución fundada de su Director Nacional, podrá adoptar en forma administrativa alguna de las siguientes medidas: suspender parcial o totalmente los pagos parciales del proyecto; hacer efectiva la garantía; y decretar el término anticipado del presente Convenio, en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:

a) Si **LA EJECUTORA** paraliza la ejecución de las actividades establecidas en el Proyecto por 5 o más días hábiles, en forma consecutiva o por más de 5 días en un periodo de un mes;

b) Si **LA EJECUTORA** no cumple con cualquiera de las actividades y/o plazos establecidos en Las Bases y en el presente Convenio;

c) En caso de disolución de **LA EJECUTORA**;

d) Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones del Proyecto, imputable a la Asociación, según calificación efectuada por el Consejo de Administración del Fondo.

---

Decretado el término anticipado del Convenio por cualquiera de las causales señaladas precedentemente, el **SERNAC** podrá hacer efectiva, sin más trámite, la garantía de fiel cumplimiento establecida en la cláusula décima, sin perjuicio de las demás acciones legales que fueren pertinentes para obtener la restitución de los fondos asignados y efectivamente pagados, en contra de **LA EJECUTORA**.

**DÉCIMO CUARTO:**

El Servicio Nacional del Consumidor designa como contraparte técnica en la ejecución y evaluación del Proyecto encomendado al Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo.

**DÉCIMO QUINTO:**

Para todos los efectos legales derivados del presente Convenio, las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

El presente contrato se suscribe y firma en seis (6) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder **LA EJECUTORA**, y los restantes en poder del **SERNAC**.

EDUARDO VILLAR VILLARROEL  
Presidente  
Asociación de Defensa de Usuarios y  
Consumidores

JOSÉ ROA RAMÍREZ  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**FORMULARIO DE INFORMES DE AVANCE Y FINAL  
(INCLUYE INSTRUCCIONES)**

**PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES  
CONCURSO ANUAL 2005**

## INFORME [DE AVANCE / FINAL]

### 1. ANTECEDENTES.

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

<b>N°</b>	[XX / 2005]
<b>Nombre del Proyecto</b>	[" "]
<b>Línea de postulación</b>	[Nacional / Regional o Local]
<b>Asociación</b>	
<b>RUT</b>	
<b>Personería jurídica</b>	
<b>Registro SERNAC N°</b>	XX / 2005
<b>Dirección</b>	
<b>Representante legal</b>	
<b>Responsable proyecto</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Teléfono</b>	

#### 1.2. TRAMITACIÓN DEL INFORME.

<b>Informe</b>	[Avance / Final]
<b>Período informado</b>	XX. XX. 2005 – XX.XX.2005/6
<b>Fecha de entrega</b>	[Interno Consejo, no completar]
<b>Responsable del informe</b>	
<b>Fecha de revisión del Consejo</b>	[Interno Consejo, no completar]
<b>Fecha de aprobación o rechazo del informe por el Consejo</b>	[Interno Consejo, no completar]
<b>Solicitud de otros antecedentes a la Asociación que informa.</b>	[Interno Consejo, no completar]
<b>Información aportada por la Asociación.</b>	[Interno Consejo, no completar]
<b>Resolución del Consejo</b>	[Interno Consejo, no completar]

## 2. DESARROLLO DEL PROYECTO.

### 2.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.

#### a) Cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto en el período que se informa.

Objetivos específicos	Grado de cumplimiento			Fundamentos para estimar grado de cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
	Cumplido	Parcialmente cumplido	No cumplido	
1.				
2.				
3.				
X.				

#### b) Antecedentes complementarios.

La Asociación puede informar cualquier otro(s) aspecto(s) que considere importante(s) en la evaluación del cumplimiento de los objetivos específicos y general, planteados en el Proyecto.
1.
2.
3.
[X]

## 2.2 RESULTADOS OBTENIDOS<sup>2</sup>.

La Asociación deberá describir brevemente los resultados obtenidos en el proyecto en un espacio máximo de tres páginas. Para cada uno de los objetivos específicos señalados en el Proyecto, deberá describir y/o resumir los resultados alcanzados en la etapa de desarrollo que se informa.

Resultados (descripción de los resultados).	

## 2.3 PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROYECTO.

La Asociación debe aportar a los evaluadores **todo** documento o material cuyo contenido corresponda substancialmente a los objetivos del Proyecto que se informa.

La Asociación debe completar la siguiente tabla resumen y adjuntar en original, impreso, el material referido. Podrá, además, acompañar versión electrónica.

Producto			
Nº	Publicaciones	Breve descripción	Fecha
1			
[X]			

Producto			
Nº	Materiales impresos	Breve descripción	Fecha
1			
[X]			

<sup>2</sup> En los Informes de Avance sólo debe considerarse el período informado; no debe aportarse datos o antecedentes correspondientes a un período anterior de ejecución. Por el contrario, en el Informe Final debe aportarse toda la información sobre la ejecución íntegra del proyecto.

Producto			
Nº	Material audiovisual o sonoro	Breve descripción	Fecha
1			
[X]			

Producto			
Nº	[Otros productos]	Breve descripción	Fecha
1			
[X]			

## 2.4 OTROS ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

La Asociación podrá incluir en este apartado, otros antecedentes que estime pertinentes y/o necesarios para la evaluación íntegra del proyecto. Podrá incluir todo tipo de documentos, escritos, gráficos, sonoros, audiovisuales o electrónicos que aporten información sobre el desarrollo efectivo de las actividades comprometidas por la Asociación y el cumplimiento de los objetivos.

Nº	Breve descripción
1	
[X]	

## 2.5 ANEXO DOCUMENTAL.

Incorpore todos los documentos que resulten pertinentes para la evaluación del cumplimiento de la etapa del proyecto que se informa.

Nº	Documento
1	
[X*]	

### 3. RENDICION DE CUENTAS.

#### 3.1 RESUMEN DE GASTOS DEL PROYECTO EN EL PERÍODO DEL INFORME.

Ítem	Rendiciones de cuentas (\$)		
	Primera (XX.XX.2005)	Segunda (XX.XX.2005)	Final (XX.XX.2005/6)
Honorarios	-	-	-
Operacionales	-	-	-
Inversión	-	-	-
Difusión	-	-	-
Totales	-	-	-

#### 3.2 GASTOS DE HONORARIOS.

Identificación		Descripción trabajo	Total horas	Monto (\$)
Nombre	RUT			
		Total		

### 3.3 GASTOS OPERACIONALES.

#### a) Gastos de operación.

N°	Fecha	Descripción	Monto (\$)
Total			

#### b) Viáticos.

RUT	Nombre	Día/s	Lugar (es)	Actividad (s)	Monto (\$)
Total					

**c) Pasajes.**

Usuario	RUT	Trayecto	N° de factura	Actividad (es)	Monto (\$)
Total					

**3.4 GASTOS DE INVERSIÓN.**

N°	Fecha	Descripción	Documento	Monto (\$)
Total				

**3.5 GASTOS DE DIFUSIÓN.**

N°	Fecha	Descripción	Documento	Monto (\$)
Total				

**3.6 LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS A LA RENDICIÓN DE CUENTAS.**

N°	Fecha	Documento	Tipo de gasto
[XX]			

---

**INSTRUCCIONES  
PARA ELABORACIÓN DE INFORMES DE AVANCE Y FINAL.  
(INCLUYE RENDICIÓN DE CUENTAS)  
PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES  
CONCURSO ANUAL 2005**

De acuerdo a las Bases del Concurso, las Asociaciones ejecutoras de proyectos financiados por el Fondo de Administración, deben presentar Informes de Avance e Informe Final que incluyan estado de desarrollo del proyecto y rendiciones de cuenta (descripción y documentación de los gastos del proyecto), en los términos señalados en el correspondiente Convenio de Ejecución.

Las presentes Instrucciones tienen como objetivo informar a las Asociaciones sobre los requisitos, exigencias y criterios necesarios para **COMPLETAR DEBIDAMENTE EL FORMULARIO DE INFORME DE AVANCE Y FINAL**, e incluyen:

- A Instrucciones para informar desarrollo del proyecto.
- B Instrucciones para rendir cuentas.

## **A Instrucciones para informar desarrollo del proyecto.**

Un informe bien presentado, formalmente y en su contenido, facilita la adecuada evaluación del trabajo realizado, tanto para la propia Asociación ejecutora, como para el Consejo de Administración del Fondo. Permite, además, su fácil consulta por cualquier autoridad o persona que desee consultarlo.

La omisión de información sobre actividades y resultados comprometidos en el proyecto en los informe de avance o informe final, sin una adecuada explicación, puede ser causal de objeción o rechazo por el Consejo; además de afectar la asignación de recursos para la siguiente etapa de ejecución.

La Asociación deberá integrar en el/los Informe/s de Avance e Informe Final, todos aquellos antecedentes que den cuenta del efectivo desarrollo de las etapas del proyecto aprobado, considerando especialmente lo señalado en las Bases del Concurso Anual y en el Convenio de Ejecución.

El Informe Final debe dar cuenta del desarrollo de todas las actividades que integraron el proyecto y de sus resultados, desde la fecha de inicio de su ejecución, aún cuanto hayan sido previamente reportadas en él o los informes de avance.

---

## Instrucciones para completar el Formulario. (Informes de avance y final)

### 1. SECCIÓN "ANTECEDENTES".

#### SECCIÓN 1.1. "IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO".

Debe completarse los antecedentes generales del proyecto.

El número del proyecto (Nº) corresponde a aquel asignado por el Acuerdo Nº 3 del Consejo y puede, además ser obtenido de la respectiva Ficha Única del Proyecto, con la indicación del año (Nº /2005). Los demás antecedentes son los indicados en la versión final del proyecto aprobada por el Consejo, de acuerdo al Acuerdo Nº 4 de 23 de Agosto de 2005.

#### SECCIÓN 1.2. "TRAMITACIÓN DEL INFORME".

De acuerdo al Formulario, debe indicarse en cada caso si se trata de Informes de Avance, 1 o 2, o del Informe Final. Debe, además, indicarse el nombre del responsable del informe. Esta persona sólo puede ser el representante legal o el responsable directo de la ejecución del proyecto.

No debe completarse los recuadros de uso interno del Consejo, según se indica en el formulario.

### 2 SECCIÓN: "DESARROLLO DEL PROYECTO".

#### SECCIÓN 2.1 "CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO".

Apartado a) "Cumplimiento de los objetivos específicos". En la columna "Objetivos específicos", la Asociación deberá listar los que resulten exigibles para el período que se informa, de acuerdo a lo señalado en el proyecto aprobado. El grado de cumplimiento debe graficarse con una "X" y el fundamento solicitado debe reseñar los avances en cada uno de los objetivos, con indicación de resultados, actividades, indicadores, porcentajes, según corresponda.

Si, en el desarrollo del proyecto, emergiera o se identificara (n) otro (s) objetivo (s) específico (s) que aporte (n) sustantivamente al logro del objetivo general del proyecto y se integre sin afectar sus etapas y financiamiento aprobado, deberá agregarse en el listado e informarse como los demás.

Apartado b) "Antecedentes complementarios". La Asociación podrá incorporar cualquiera otra información o antecedente relevante relativo al cumplimiento de los objetivos, en función de las etapas previstas para el período informado.

---

## SECCIÓN 2.2 “RESULTADOS OBTENIDOS”.

La Asociación realizará la descripción de todas las actividades ejecutada en el período. Deberá, a continuación, describir de manera clara los resultados generales obtenidos en la etapa de ejecución del proyecto, que se informa. Finalmente, señalará y describirá, para cada uno de los objetivos específicos establecidos en el proyecto los resultados alcanzados.

En los informes de Avance 2 (cuando procedan) debe considerarse sólo el período informado; omitiendo reenviar antecedentes o documentación ya aportada en el informe de Avance 1. En cambio, en el Informe Final, debe aportarse toda la información atinente a la ejecución íntegra del proyecto, en los plazos establecidos.

## SECCIÓN 2.3 PRODUCTOS GENERADOS POR EL PROYECTO.

La Asociación debe aportar a los evaluadores todo documento o material cuyo contenido corresponda substancialmente a los objetivos del Proyecto que se informa y que hayan formado parte integrante de las actividades de su ejecución.

En la tabla de la sección la Asociación debe indicar para cada producto una breve descripción del mismo. Debe, además, adjuntar en original, impreso o electrónicamente, según corresponda el material en la sección 2.6 “Anexo documental”. Podrá incluir toda la información de apoyo que estime pertinente y necesaria para la evaluación (todo documento escrito, gráfico o electrónico que aporte antecedentes sobre el desarrollo efectivo de las actividades comprometidas por la Asociación).

## SECCIÓN 2.4 OTROS ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

La Asociación podrá incluir en este apartado, otros antecedentes que estime pertinentes y/o necesarios para la evaluación íntegra del proyecto. Podrá incluir en la tabla todo tipo documentos, escritos, gráficos, sonoros, audiovisuales o electrónicos que aporten información sobre el desarrollo efectivo de las actividades comprometidas por la Asociación y el cumplimiento de los objetivos.

## SECCIÓN 2.5 ANEXO DOCUMENTAL.

La Asociación deberá adjuntar toda la documentación que respalda la información del respectivo informe, usando los espacios indicados en el formulario. Para ello puede desplegar las tablas respectivas.

---

## ENTREGA DE INFORMES.

Un ejemplar de cada Informe de Avance y del Informe Final, en versiones impresa y electrónica, deberá ser entregada en los plazos establecidos en el Convenio de Ejecución, en sobre cerrado dirigido a:

“Sr.  
Nicolás Corvalán P.  
Secretario Ejecutivo  
Consejo de Administración del Fondo Concursable  
Servicio Nacional del Consumidor  
Teatinos N° 50  
Santiago”

## **B Instrucciones para rendición de cuentas.**

Estas Instrucciones tienen como objetivo informar a las Asociaciones sobre los requisitos, exigencias y criterios que deben ser considerados en las respectivas rendiciones de cuentas parciales y final de los Proyectos.

La rendición de cuentas debe incluir la documentación de los gastos de honorarios, de operación, de inversión y de difusión del período de ejecución del proyecto que se informa. Estos gastos deberán corresponder fielmente al control documentado que la Asociación deberá llevar, sobre la base de los requisitos establecidos por las Bases, el Convenio de Ejecución y estas Instrucciones.

La Rendición de Cuentas, parcial o final, debe acompañarse de la respectiva documentación. La rendición final deberá completar la cuenta documentada del uso de la totalidad de los recursos transferidos para la ejecución del proyecto, de acuerdo a las fechas establecidas en el respectivo Convenio de Ejecución entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Asociación.

## **Documentos necesarios para la rendición de cuentas.**

### 1. GASTOS DE HONORARIOS.

Son aquellos destinados al pago de personas que prestan servicios profesionales o técnicos al proyecto y que tienen ingerencia técnica relevante en su ejecución, con características de personalísimos. Se deberán individualizar con nombres, apellidos y número de cédula nacional de identidad.

#### **1.1 Honorarios.** Presentar respectiva boleta de honorarios.

---

## 2. GASTOS DE OPERACIÓN.

Son los destinados a la realización del proyecto, se refieren a gastos tales como: arriendo de equipos, transporte, materiales de trabajo y cualquier otro material fungible.

Deben, además, declararse bajo este ítem, los honorarios profesionales que no revistan las características descritas en el punto 1, como remuneraciones menores de operación, indicando rubro y monto.

**2.1 Viáticos.** Recibo simple extendido a nombre de la persona participante de la ejecución del proyecto, indicando su nombre, RUT y firma del beneficiario, lugar de destino, días y monto pagado diario y total.

### 2.2 Pasajes.

**a) Aéreos.** Presentar la factura original correspondiente al viaje realizado, detallando origen y destino. En caso de pasajes electrónicos se presentará factura y copia del pasaje electrónico.

**b) Terrestres.** Presentar boletos originales respectivos.

**c) Conjuntos.** Si en un mismo viaje se debe hacer uso de pasajes aéreos y terrestres, estos documentos deben ser rendidos en forma conjunta.

**2.3 Material fungible.** Factura o boleta, indicando con precisión los insumos adquiridos en el período informado.

## 3. GASTOS DE INVERSIÓN.

Aquellos destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución.

Se rinden, con la respectiva factura extendida a nombre de la Asociación Ejecutora, con indicación del nombre y año del Proyecto, con timbre, fecha y firma de cancelación.

## 4. GASTOS DE DIFUSIÓN.

Los destinados a divulgar la existencia, contenido, desarrollo y resultados del proyecto. Comprende todos los medios de circulación y comunicación que permitan la exposición pública del proyecto financiado, tales como afiches, lienzos, catálogos, registro fotográfico, publicidad radial o en cualquier medio de comunicación nacional o regional.

Se rinden, con la respectiva boleta o factura extendida a nombre de la Asociación Ejecutora, con indicación del nombre y año del Proyecto, con timbre, fecha y firma de cancelación.

---

## PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.

### 1. Boleta de honorarios.

Deben ser extendidas a nombre de la Asociación Ejecutora, con indicación del nombre y año del Proyecto, por el monto bruto sin deducción de impuesto (el pago de éstos, es de responsabilidad del contribuyente).

### 2. Facturas.

Extendidas a nombre de la Asociación Ejecutora, con indicación del nombre y año del Proyecto, con timbre, fecha y firma de cancelación.

### 3. Boleta de compra.

Con indicación clara de la fecha de emisión y el detalle de los bienes o servicios que corresponda. Se puede rendir con boleta gastos por un monto máximo de **\$50.000**. Por sumas superiores se debe presentar factura.

### 4. Recibo simple.

Se debe preparar un documento formal extendido a nombre de la Asociación Ejecutora, indicando RUT, nombre y firma del beneficiario, motivo y monto del gasto.

En el ítem gastos de operación, se puede rendir con recibo simple hasta un máximo de **\$100.000 (cien mil pesos)**, incluyendo sólo gastos menores por los cuales no es posible presentar boletas o facturas.

Los viáticos se rinden con recibo simple hasta por el monto aprobado en ese ítem.

## OBSERVACIONES ESPECÍFICAS.

1. Los documentos que acompañen las rendiciones deberán ser originales y correspondientes al período de rendición. Se presentarán pegados en una hoja, archivados y numerados correlativamente, en la sección "3.6 LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS A LA RENDICIÓN DE CUENTAS" del Formulario. Se pondrá en la lista primero la documentación referida a honorarios, en orden de fecha (sección 3.2 GASTOS DE HONORARIOS); luego, todos los gastos de operación, ordenados por fecha (sección 3.3 GASTOS OPERACIONALES); los gastos de inversión y de difusión, cuando estos procedan (secciones 3.4 y 3.5).

Sólo se aceptarán boletas con enmiendas en la fecha o el monto, cuando éstas sean remitidas junto con una fotocopia de la original autorizada ante Notario Público.

---

2. La Asociación, en el Informe Final del Proyecto, podrá sin autorización previa del Consejo, informar y documentar modificaciones en los ítems del proyecto aprobado con **excepción del ítem honorarios**, por un monto total de hasta \$100.000. De esta manera se podrá realizar cambios menores en el presupuesto de acuerdo a las necesidades surgidas durante su ejecución.

Una vez firmado el Convenio de Ejecución y al menos 30 días hábiles antes de la fecha establecida en él para la entrega del informe final, podrá la Asociación solicitar al Consejo modificaciones al presupuesto por un valor mayor al señalado en el párrafo anterior o que afecten al ítem honorario. En este último caso, sólo para considerar cambios para disminuir el monto aprobado en el proyecto.

Para ello, debe enviar una solicitud fundada y con los respaldos correspondientes, a la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Administración del Fondo, Teatinos N° 120, piso 11, Oficina 32, Santiago, teléfono: 3519619, e-mail: [ncorvalan@sernac.cl](mailto:ncorvalan@sernac.cl). Con acuerdo expreso del Consejo, el Secretario Ejecutivo informará lo resuelto a la Asociación, en un plazo no superior a 7 días hábiles.

3. Si, una vez ejecutado íntegramente el proyecto, dentro del plazo establecido en el Convenio de Ejecución, las Asociaciones ejecutoras de proyectos que no hubieren utilizado los recursos asignados, deberán reintegrarlos al Servicio Nacional del Consumidor, depositando el correspondiente valor en la CUENTA CORRIENTE FISCAL DEL BANCOESTADO N° 901239-7, a nombre de "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. GIROS GLOBALES".