

# Memoria Anual 2010

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

**Servicio Nacional del Consumidor**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE.....</b>	<b>6</b>
1. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	6
2. INTEGRANTES DEL CONSEJO (2009 - 2011).....	6
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSEJEROS.....	7
4. FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO.....	7
5. FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	9
6. SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO.....	9
<b>CAPÍTULO II FONDO CONCURSABLE.....</b>	<b>10</b>
1. ACTIVIDADES QUE PUEDE FINANCIAR EL FONDO.....	10
2. INICIATIVAS DE LAS ASOCIACIONES QUE NO PUEDEN SER FINANCIADAS POR EL FONDO.....	11
3. CONCURSOS PÚBLICOS.....	11
4. LÍNEAS DE PROYECTOS.....	11
5. POSTULANTES AL FONDO.....	12
6. CONVENIOS DE EJECUCIÓN Y RESOLUCIONES.....	12
<b>CAPÍTULO III PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2010.....</b>	<b>13</b>
1. BASES DEL CONCURSO.....	13
2. DESARROLLO DEL PRIMER CONCURSO.....	13
2.1 Proceso de postulación.....	13
2.2 Examen de admisibilidad de los proyectos.....	19
2.3 Reclamaciones en proceso de admisibilidad.....	23
3. EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS.....	25
3.1 Criterios de evaluación y ponderaciones.....	25
3.2 Asignación de puntajes.....	29
4. CONVENIOS DE EJECUCIÓN.....	32
5. SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS.....	33
5.1 Proyecto N° 3.....	33
5.2 Proyecto N° 5.....	34
5.3 Proyecto N° 6.....	35
5.4 Proyecto N° 11.....	36
5.5 Proyecto N° 16.....	37
5.6 Proyecto N° 17.....	38
5.7 Proyecto N° 18.....	39
5.8 Proyecto N° 19.....	40
5.9 Proyecto N° 20.....	41
5.10 Proyecto N° 21.....	42
5.11 Proyecto N° 22.....	43
5.12 Proyecto N° 23.....	44
5.13 Proyecto N° 26.....	45
5.14 Proyecto N° 27.....	46
5.15 Proyecto N° 28.....	47
5.16 Proyecto N° 30.....	48
5.17 Proyecto N° 31.....	49
5.18 Proyecto N° 34.....	50

5.19	Proyecto N° 39.....	51
5.20	Proyecto N° 47.....	52
5.21	Proyecto N° 49.....	53
5.22	Proyecto N° 50.....	54
5.23	Proyecto N° 52.....	55
5.24	Proyecto N° 53.....	56
5.25	Proyecto N° 54.....	57
5.26	Proyecto N° 57.....	58
5.27	Proyecto N° 59.....	59

**CAPÍTULO IV LLAMADO EXTRAORDINARIO 2010. CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS DE APOYO A CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LAS REGIONES AFECTADAS POR EL TERREMOTO. ....60**

1.	BASES DEL CONCURSO.....	60
2.	DESARROLLO DEL LLAMADO EXTRAORDINARIO.....	60
2.1	PROCESO DE POSTULACIÓN.....	60
2.2	EXAMEN DE ADMISIBILIDAD DE LOS PROYECTOS.....	63
2.3	RECLAMACIONES EN PROCESO DE ADMISIBILIDAD.....	64
3.	EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS.....	64
3.1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIONES.....	64
3.2	ASIGNACIÓN DE PUNTAJES.....	64
4.	CONVENIOS DE EJECUCIÓN.....	65
5.	SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS.....	65
5.8	PROYECTO N° 06.....	66
5.4	PROYECTO N° 07.....	67
5.6	PROYECTO N° 11.....	68
5.7	PROYECTO N° 14.....	69
5.9	PROYECTO N° 17.....	70

**CAPÍTULO V SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2010.....71**

1.	BASES DEL CONCURSO.....	71
2.	DESARROLLO DEL PRIMER CONCURSO.....	71
2.1	Proceso de postulación.....	71
2.2	Examen de admisibilidad de los proyectos.....	76
2.3	Reclamaciones en proceso de admisibilidad.....	79
3.	EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS.....	81
3.1	Criterios de evaluación y ponderaciones.....	81
3.2	Asignación de puntajes.....	83
4.	CONVENIOS DE EJECUCIÓN.....	86
5.	SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS.....	86
5.1	Proyecto N° 06.....	87
5.3	Proyecto N° 07.....	88
5.16	Proyecto N° 13.....	89
5.4	Proyecto N° 14.....	90
5.7	Proyecto N° 20.....	91
5.12	Proyecto N° 24.....	92
5.8	Proyecto N° 26.....	93
5.12	Proyecto N° 29.....	94
5.16	Proyecto N° 33.....	95
5.22	Proyecto N° 38.....	96
5.17	Proyecto N° 40.....	97
5.18	Proyecto N° 42.....	98

<b>CAPÍTULO VI EVALUACIÓN PROCESO FONDO CONCURSABLE 2010</b> .....	<b>99</b>
1. RESULTADOS GENERALES DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS 2010. ....	99
2. REVISIÓN DE RESULTADOS GENERALES FONDO CONCURSABLE 2005 – 2010. ....	100
<b>ANEXO ANTECEDENTES ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO EJECUCIÓN FONDO CONCURSABLE 2005 - 2010</b> .....	<b>107</b>
1. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL FONDO CONCURSABLE PARA LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES. ....	107
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO. ....	108
3. ÁREAS DE LA EVALUACIÓN. ....	108
4. INDICADORES DE IMPACTO. ....	109
4.1 Impacto social: .....	109
4.2 Impacto Organizacional:.....	109
4.3 Factibilidad Organizativa: .....	110
4.4 Grado de Cambio: .....	111
4.5 Aporte al Movimiento de Consumidores: .....	111

## Presentación.

El 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, a través de la presente Memoria Anual informa sobre el trabajo realizado en 2010 y, especialmente, sobre las convocatorias a concursos públicos de proyectos desarrolladas.

La reforma de la Ley del Consumidor del año 2004, creó un Fondo Concursable destinado exclusivamente al financiamiento de aquellas iniciativas que las Asociaciones de Consumidores realicen en el cumplimiento de sus objetivos. Este Fondo Concursable está compuesto por los aportes que anualmente se contemplan para ese efecto en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor.

Las actividades del Consejo y los Concursos Públicos de proyectos que determinan la asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores están reguladas, además de la Ley del Consumidor y sus modificaciones, por el Reglamento del Fondo Concursable, contenido en los Decretos Supremos N° 37 y N° 225, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicados en el Diario Oficial los días 15 de abril de 2005 y 14 de noviembre de 2007, respectivamente.

Al informar, mediante la presente Memoria Anual, sobre el conjunto de actividades realizadas por el Consejo de Administración entre el 31 de enero de 2010 y el 31 de enero de 2011, se da cumplimiento a lo establecido en las normas legales y reglamentarias que rigen su funcionamiento y, en especial a las referidas a informar a la ciudadanía diversos aspectos de las convocatorias de concursos públicos; el proceso de evaluación y selección; los mecanismos de asignación de recursos; las entidades receptoras de estos recursos y los beneficiarios de sus actividades; el control y seguimiento de los proyectos; el control del uso de los recursos aportados y los principales resultados del proceso de ejecución.

La presente Memoria Anual 2010 informa sobre el desarrollo de cada uno de los proyectos ejecutados en el marco de las convocatorias a concurso realizadas, con especial énfasis en la observación de sus resultados, aportando información sobre el uso dado a los recursos del Fondo Concursable.

Santiago, 31 de enero de 2011

**Consejo de Administración del Fondo Concursable  
Servicio Nacional del Consumidor**

## Capítulo I Consejo de Administración del Fondo Concursable.

### 1. Composición del Consejo de Administración.

La reforma a la Ley del Consumidor N° 19.496, establecida a través de la Ley N° 19.955 en julio del 2004, creó un Consejo que está a cargo de la administración del Fondo Concursable. Este Consejo, según su Reglamento, se compone de las siguientes personas:

- 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).

### 2. Integrantes del Consejo (2009 - 2011).

Durante el 2010, el Consejo de Administración modificó su composición; quedando conformado por las personas que a continuación se indican.

#### Consejeros/as:

**Fernando Morales Álvarez**

Representante de las Asociaciones de Consumidores

**Iván Venegas Espinoza**

Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**Frank Reimberg Navarro**

Representante del Director de la División de Organizaciones Sociales  
Ministerio Secretaría General de Gobierno.

**Patricio Quidulef Aillape**

Representante de Organizaciones Sociales

Durante el presente período, el Director de la División de Organizaciones Sociales, comunicó que la consejera María Elena Vergara sería reemplazada por don Frank Reimberg Navarro y que el representante de las organizaciones sociales sería don Patricio Quidulef Aillape.

Por otro lado, los consejeros representantes del Ministerio de Economía, don José Tomás Morel, y del Consejo de Rectores, don Francisco Castañeda González, han dejado su lugar de representación vacante sin que a la fecha hayan sido nombrados sus reemplazantes.

Además, se está tramitando la modificación al artículo 6° del Reglamento del Fondo Concursable, a fin de poder nombrar un consejero o consejera que supla el lugar correspondiente a la Asociación Chilena de Municipalidades, entidad que se declaró incompetente para nombrar un representante en este Consejo.

**Secretario Ejecutivo:**

Nicolás Corvalán Pino  
Servicio Nacional del Consumidor

**3. Características de los consejeros.**

- Los Consejeros 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. El Reglamento establece que 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 la ciudad de Santiago.
- Durante el año 2010, el Consejo de Administración realizó 19 reuniones, cumpliendo en todas ellas con el quórum establecido en el Reglamento para sesionar y/o tomar resoluciones a través de Acuerdos, según correspondiera.

**Tabla N° 1.**  
**Consejo de Administración. Sesiones y materias año 2010.**

N° Reunión		Fecha	N° Asistentes	Materias	Acuerdos adoptados
2009	General				
1	48	14.01	4	Aprobación de las Bases para Primer Concurso 2010.	N° 28
2	49	28.01	4	Acciones de cierre Fondo 2009: notificaciones, aprobación de Memoria 2009.	N° 29
3	50	09.03	4	Proceso de Admisibilidad y resolución de apelaciones, inicio de evaluación.	N° 30
4	51	17.03	4	Continuación proceso de evaluación Primer Concurso 2010, revisión propuesta Llamado Extraordinario.	-
5	52	22.03	4	Continuación proceso de evaluación Primer Concurso 2010, aprobación Bases Llamado Extraordinario.	N° 31
6	53	30.03	4	Cierre evaluación de proyectos Primer Llamado 2010.	N° 32
7	54	14.04	4	Revisión reclamaciones contra resultado Primer Llamado.	N° 33
8	55	12.05	4	Cierre evaluación Llamado Extraordinario, autorización gasto para evaluación de impacto.	N° 34 N° 35
9	56	31.05	4	Aprobación de Bases Segundo Llamado 2010.	N° 36
10	57	12.08	4	Presentación nuevos consejeros. Estado de ejecución del Fondo.	-
11	58	13.08	4	Resolver reclamaciones Acta de Admisibilidad Segundo Llamado.	N° 37
12	59	19.08	4	Evaluación Proyectos Segundo Llamado	-
13	60	31.08	4	Evaluación proyectos Segundo Llamado	-
14	61	06.09	4	Evaluación proyectos Segundo Llamado	-
15	62	08.09	4	Evaluación proyectos Segundo Llamado	-
16	63	10.09	4	Evaluación proyectos Segundo Llamado	-
17	64	13.09	4	Cierre evaluación de proyectos Segundo Llamado.	N° 38
18	65	18.11	4	Presentación de reclamaciones de diversas Asociaciones.	-
19	66	29.11	4	Elaboración borrador Bases 2011.	-

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

## 5. Funciones del Consejo de Administración.

Las funciones del Consejo, definidas en el Reglamento son:

- a) 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;
- b) 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.
- c) 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.
- d) Declarar desierto todo o parte del Concurso que hubiere convocado, por motivos fundados;
- e) Supervisar el desarrollo de los proyectos aprobados;
- f) Aprobar el presupuesto y balance anual del Fondo;
- g) 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;
- h) 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.

## Capítulo II Fondo Concursable

Como se ha referido en esta Memoria Anual, la modificación a la Ley del Consumidor a través de la Ley N° 19.955 durante del año 2004, incorporó el artículo 11 bis que creó el Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas que las Asociaciones de Consumidores, que constituidas conforme a la Ley, desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Como define la mencionada norma, el Fondo Concursable ha estado compuesto con los aportes que cada año se contemplan en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y podría estarlo, por las donaciones que realicen organizaciones sin fines de lucro, sean éstas nacionales o internacionales.

Durante el período que se informa el monto total inicialmente asignado por la Ley de Presupuesto al Servicio Nacional del Consumidor para el Fondo Concursable fue de \$ 304.000.000.- (trescientos cuatro millones cuatrocientos mil pesos). El Fondo no recibió para su ejercicio anual, ninguna donación, nacional o internacional. De acuerdo a redefiniciones presupuestarias realizadas en el ejercicio anual, que incluyeron una reasignación presupuestaria para financiar un estudio de Evaluación de Impacto del Fondo, el presupuesto efectivamente asignado a esta partida del presupuesto fue de \$ 289.900.000.- (doscientos ochenta y nueve millones novecientos mil pesos), los que fueron íntegramente aportados en los concursos públicos que se informan en la presente Memoria.

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

De acuerdo a las normas legales y reglamentarias los recursos del Fondo sólo pueden destinarse al financiamiento, total o parcial, de proyectos de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas, cuyos objetivos sean:

- 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 regulan.

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

Por su parte, de acuerdo a las normas referidas, los recursos del Fondo no pueden destinarse al financiamiento de acciones o actividades relacionadas con:

- a) 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.
- b) 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. Concursos públicos.

La Ley del Consumidor señala que la asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores debe realizarse mediante Concurso Público de proyectos. Cada una de las convocatorias se realiza de acuerdo a Bases de Concurso Público que deben ser aprobadas por el Consejo de Administración. De acuerdo a los montos totales de la convocatoria, debe considerarse el trámite de Toma de Razón ante la Contraloría General de la República, atendiendo a las normas sobre la materia.

## 4. Líneas de proyectos.

Asimismo, por mandato legal y reglamentario, el Fondo Concursable puede financiar tanto proyectos de relevancia nacional, como de carácter regional o local; procurando mantener un equilibrio en la distribución de recursos, entre ambas líneas de proyectos. El Fondo puede, además, financiar líneas de proyectos específicos.

Al igual que en el ejercicio anterior, el Consejo estableció en las Bases del Primer y Segundo Concurso desarrollado en 2010 que se implementaría una línea de proyectos específicos que consideró diversas temáticas, con el objetivo de incentivar la realización de proyectos más complejos y ambiciosos que las líneas generales de postulación y cuya ejecución produjera un impacto mayor en la realidad de consumo sobre la que intervienen (campañas nacionales de difusión de derechos y deberes de los consumidores/as, estudios de productos, representación de consumidores en instancias de participación).

La línea específica, procura además, constituirse en un ejercicio que potencie la propia estructura de las organizaciones, al someterlas al cumplimiento de requisitos y estándares de ejecución mayores.

Asimismo, debido a la emergencia que significó el terremoto y maremoto del pasado 27 de febrero, el Consejo consideró apropiado realizar un concurso con una línea específica de financiamiento de iniciativas en directo beneficio de los consumidores y consumidoras que habitan en las regiones más afectadas.

## 5. Postulantes al Fondo.

Pueden postular sus proyectos a los concursos las Asociaciones de Consumidores que se encuentren constituidas en conformidad con lo dispuesto en el Título II, párrafo 2º, de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones; además, de acuerdo al Reglamento, las Asociaciones deberán tener a lo menos seis meses de vigencia al momento de efectuar su postulación.

A través de las Bases del Concurso Público se establecen los requisitos específicos que deben cumplir las Asociaciones en cada llamado o concurso, de acuerdo a las normas generales sobre estas materias, a las de su Reglamento y a las disposiciones de la Ley del Consumidor, así como las condiciones técnicas de los proyectos postulados.

## 6. Convenios de ejecución y resoluciones.

Los proyectos seleccionados por el Consejo, son ejecutados por las Asociaciones a partir de la firma de un Convenio de Ejecución suscrito entre la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y lo/as respectivo/as representantes legales de las Asociaciones. Este convenio debe ponerse en ejecución, a través de una Resolución Exenta del Director Nacional del SERNAC que así lo dispone.

## Capítulo III Primer Concurso Público de Proyectos 2010

### 1. Bases del Concurso.

El Consejo de Administración, mediante Acuerdo N° 28 de 14 de enero de 2010, aprobó las Bases del Primer Concurso Anual de Proyectos 2010, para el financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores constituidas en conformidad a la Ley del Consumidor. Estas Bases fueron aprobadas por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 091 de 22 de enero de 2010.

### 2. Desarrollo del Primer Concurso.

#### 2.1 Proceso de postulación.

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día lunes 22 de febrero de 2010, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor del país.

Según consta en el Acta de Recepción de proyectos, el Consejo recibió la postulación de 61 iniciativas, en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Antofagasta, de Atacama, de Coquimbo, de Valparaíso, Metropolitana, del Bío Bío, de La Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos.

El listado completo de proyectos presentados en cada región, se informa en la tabla N° 2.

**Tabla N° 2.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos postulados por Región.**

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
<b>Región de Arica y Parinacota.</b>				
1	Educando a la comunidad en derecho al consumidor.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Arica – ADECOA	22.02	12:00
<b>Región de Tarapacá.</b>				
2	Centro de atención para consumidores, denominada “Casa Ciudadana”.	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá – ARDEC	22.02	11:00
3	Jornada de capacitación itinerante para la educación, orientación y capacitación del consumidor de las comunas rurales de la provincia del Tamarugal y dirigentes del sector costero rural, en torno a los derechos de los consumidores y el consumo responsable.	ARDEC	22.02	11:00
4	Encuentro Nacional de Asociaciones de Consumidores “Derechos del consumidor y acceso a la justicia”.	ARDEC	22.02	11:00
<b>Región de Antofagasta</b>				
5	Educar y crear conciencia en el consumo responsable de los recursos agua y energía.	Asociación de Protección a los Consumidores de Antofagasta – APAC.	22.02	11:30
<b>Región de Atacama.</b>				
6	Seminario: Potenciando el trabajo en red en las Asociaciones de Consumidores de Atacama.	Asociación de Consumidores de Vallenar - ADECOVALL	22.02	11:00
7	Consumamos nuestros derechos.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó – CONACOP	22.02	11:30
8	Monitoreo de la calidad del servicio de agua potable de Aguas Chañar, en las comunas de Copiapó, Caldera, Chañaral y Tierra Amarilla.	CONACOP	22.02	11:35

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
<b>Región de Coquimbo.</b>				
9	ACAI – Móvil.	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI	22.02	13:00
10	La Casa del Consumidor.	ACAI	22.02	13:00
11	Conocer tus derechos te convierte en un consumidor protegido.	ACAI	22.02	13:00
<b>Región de Valparaíso.</b>				
12	Talleres de capacitación y difusión de la ley N.º 19.496 para en establecimientos educacionales de Con Con, Puchuncaví, Quillota, San Antonio, Valparaíso, Viña del Mar y Quintero. Etapa 4.	Asociación de Consumidores de Quintero - ADECO	22.02	12:45
<b>Región Metropolitana.</b>				
13	La página Web <a href="http://www.odecu.cl">www.odecu.cl</a> se mantiene y se enriquece en 2010.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU	19.02	14:00
14	Programa de orientación y educación financiera. PROEFIN.	ODECU	19.02	14:00
15	Estudio de productos de alto impacto sectorial.	ODECU	19.02	14:00
16	Representación de los consumidores en consejos consultivos y otras instancias de participación.	ODECU	19.02	14:00
17	Estudio de calidad nutricional y de inocuidad de alimentos de alto consumo infantil.	ODECU	19.02	14:00
18	Elaboración y distribución de un CD interactivo sobre los derechos y deberes de los consumidores para niños de entre 8 a 12 años.	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS	19.02	14:00
19	Los derechos colectivos.	CONADECUS	19.02	14:00
20	Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios V (SIACUS V).	CONADECUS	19.02	14:00
21	Difusión de la Ley N° 19.496 y normas complementarias 2010.	CONADECUS	19.02	14:00
22	Análisis del aporte nutricional en productos para diabéticos consumidores en Chile.	CONADECUS	19.02	14:00
23	Capacitación de monitores en los derechos de los consumidores, Santiago Norte.	CONADECUS	22.02	09:00

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
24	Escuelas vecinales de educación e información del consumo.	Asociación de Consumidores y Usuarios Metropolitana - ACUM	22.02	09:25
25	Centro de atención previsional a la comunidad de consumidores y usuarios.	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS	22.02	09:30
26	Estudio acerca del nivel de información de la población en el uso correcto de los medicamentos.	ANADEUS	22.02	09:30
27	Recolecta abre el telón: Niños y niñas informados de sus derechos y deberes como consumidores, comprometidos con su salud y el medio ambiente.	ANADEUS	22.02	09:30
28	En las escuelas de Santiago, jugando se aprende a ser consumidores conscientes.	ANADEUS	22.02	09:30
29	La soberanía alimentaria: Un derecho a ejercer.	ANADEUS	22.02	09:30
30	Formando una red de protección para los consumidores de Peñalolén.	ANADEUS	22.02	09:30
31	La buena compra.	Liga Ciudadana de Consumidores - LIGA CIUDADANA.	22.02	09:40
32	Creación y mantención de sitio Web de Liga Ciudadana.	LIGA CIUDADANA	22.02	09:40
33	Disfruta comiendo pescado.	LIGA CIUDADANA	22.02	09:40
34	Segundo seminario. Educación y derechos del consumidor.	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Servicios Educativos - ANCUSE	22.02	09:45
35	Los padres, madres y apoderados como usuarios de la educación: Su percepción de los servicios educativos de los establecimientos escolares en la comuna de Puente Alto.	ANCUSE	22.02	09:45
36	Campaña de comunicación visual "Que no te cuenten cuentos".	ANCUSE	22.02	09:45

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
37	Centro de atención de consumidores. ANCUSE educando en tus derechos.	ANCUSE	22.02	10:00
38	Educando promovemos la defensa de los consumidores en organizaciones sociales de Pedro Aguirre Cerda.	Asociación de Consumidores y usuarios de las Poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda - ACUJOVI	22.02	10:00
39	Piloto de mediación en consumo inmobiliario.	Asociación de Consumidores Inmobiliarios (ACOIN)	22.02	10:00
40	Estamos contigo. Oficina para consumidores.	Asociación de Consumidores y Usuarios La Calera-ORCUS	22.02	12:00
41	Programa integral de educación para nuevos consumidores autónomos.	ORCUS	22.02	12:00
42	Proyecto audiovisual para la difusión de los derechos de los consumidores.	Asociación de Consumidores para el Perfeccionamiento de los Consumidores Nacionales – APECON	22.02	12:30
43	El diario virtual del consumidor.	APECON	22.02	12:30
44	Charlas sobre los derechos de los consumidores para centros de padres y directivas de cursos de colegios de sectores vulnerables.	APECON	22.02	12:30
45	El Adulto Mayor como ente transmisor y facilitador de una cultura hacia los derechos y demandas de los consumidores.	Asociación de Consumidores de Independientes y Pensionados de Carabineros - ACONDIP	22.02	12:45
<b>Región del Bío Bío.</b>				
46	Revista impresa y digital "ACO te informa".	Asociación de Consumidores de Osorno – ACO	22.02	12:40

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
47	Programa de Radio "ACO te invita a un consumo responsable".	ACO	22.02	12:40
<b>Región de La Araucanía.</b>				
48	Consumo informativo.	Asociación de Consumidores del Sur - CDS	22.02	12:30
49	Sistema integral de asesoría y capacitación a consumidores de Temuco y Padre Las Casas.	CDS	22.02	12:35
50	Informando, educando y orientación a los usuarios de sistemas de calefacción a dendroenergía.	CDS	22.02	12:40
<b>Región de Los Ríos.</b>				
51	Oficina de información, orientación y asesoría legal a los consumidores de la Región de Los Ríos.	Asociación de Consumidores de Valdivia - ACOVAL	22.02	12:00
52	Programa de fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las Juntas de Vecinos y asociados de la ciudad de Valdivia.	ACOVAL	22.02	12:00
53	Protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios en la provincia de Valdivia.	ACOVAL	22.02	12:00
54	Capacitación y participación ciudadana para sectores rurales / urbanos de la comuna de Panguipulli, en la Red de Protección al Consumidor en la Región de Los Ríos.	ACOVAL	22.02	12:00
<b>Región de Los Lagos.</b>				
55	Desarrollo, administración y difusión del sitio Web <a href="http://www.consumidorespuertomontt.cl">www.consumidorespuertomontt.cl</a> , Etapa 1.	Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región - CIDER	22.02	12:00
56	Oficina de servicios, orientación y capacitación para los consumidores de la Provincia de Llanquihue.	CIDER	22.02	12:00
57	Encuentros programáticos entre consumidores, vecinos y sindicatos del retail y servicios básicos.	CIDER	22.02	12:00
58	Fortalecimiento organizacional de la Red Sur Austral de Consumidores y capacitación en el recurso agua.	Asociación de Consumidores de Chiloé - CHILOEACTIVO	22.02	12:00
59	Aguas Claras	CHILOEACTIVO	22.02	12:00
60	Encuesta de precios en supermercados de Ancud, Castro y Quellón, publicación de Informativo para consumidores.	CHILOEACTIVO	22.02	12:00

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
61	Información y educación del consumidor para el consumo sustentable de la leña en la comuna de Ancud.	CHILOEACTIVO	22.02	12:00

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

## 2.2 Examen de admisibilidad de los proyectos.

De acuerdo a lo dispuesto en las Bases del Primer Concurso, el Secretario Ejecutivo del Consejo constató en el Acta de Admisibilidad de los proyectos aprobada el día 26 de febrero de 2010, que cumplida la revisión de la documentación presentada por las Asociaciones de Consumidores postulantes, correspondía rechazar en los términos previstos por el apartado 2.6 de las Bases, sobre incumplimiento de los requisitos, los proyectos que se indica en la Tabla N° 3.

**Tabla N° 3.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos declarados inadmisibles.**

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
1	Educando a la comunidad en derecho al consumidor.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Arica – ADECOA	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido al tiempo de postular y c) sobre declaración jurada del Directorio.
2	Centro de atención para consumidores, denominada "Casa Ciudadana".	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá – ARDEC	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
3	Jornada de capacitación itinerante para la educación, orientación y capacitación del consumidor de las comunas rurales de la provincia del Tamarugal y dirigentes del sector costero rural, en torno a los derechos de los consumidores y el consumo responsable.	ARDEC	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
4	Encuentro Nacional de Asociaciones de Consumidores "Derechos del consumidor y acceso a la justicia".	ARDEC	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
12	Talleres de capacitación y difusión de la ley N.º 19.496 para en establecimientos educacionales de Con Con, Puchuncaví, Quillota, San Antonio, Valparaíso, Viña del Mar y Quintero. Etapa 4.	Asociación de Consumidores de Quintero - ADECO	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido al tiempo de postular.
13	La página Web <a href="http://www.odecu.cl">www.odecu.cl</a> se mantiene y se enriquece en 2010.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
14	Programa de orientación y educación financiera. PROEFIN.	ODECU	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
15	Estudio de productos de alto impacto sectorial.	ODECU	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto y e) sobre currículo de los/as profesionales, técnicos o expertos/as calificados que se propone contratar a honorarios o que formarán parte del equipo ejecutor.
17	Estudio de calidad nutricional y de inocuidad de alimentos de alto consumo infantil.	ODECU	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
20	Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios V (SIACUS V).	CONADECUS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
24	Escuelas vecinales de educación e información del consumo.	Asociación de Consumidores y Usuarios Metropolitana - ACUM	Encontrarse en la situación prevista en el apartado 1.2 inciso 3°, sobre mantener pendientes informes de Concurso Anual de Proyectos 2008 del Fondo Concursable.
31	La buena compra.	Liga Ciudadana de Consumidores – LIGA CIUDADANA.	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
32	Creación y mantención de sitio Web de Liga Ciudadana.	LIGA CIUDADANA	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
33	Disfruta comiendo pescado.	LIGA CIUDADANA	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
38	Educando promovemos la defensa de los consumidores en organizaciones sociales de Pedro Aguirre Cerda.	Asociación de Consumidores y usuarios de las Poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda - ACUJOVI	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra c) sobre declaración jurada del Directorio.
40	Estamos contigo. Oficina para consumidores.	Asociación de Consumidores y Usuarios La Calera- ORCUS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido con individualización del Directorio al tiempo de postular.

(22 de 111)

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
41	Programa integral de educación para nuevos consumidores autónomos.	ORCUS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia con individualización del Directorio válido al tiempo de postular.
48	Consumo informativo.	Asociación de Consumidores del Sur - CDS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
49	Sistema integral de asesoría y capacitación a consumidores de Temuco y Padre Las Casas.	CDS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
50	Informando, educando y orientación a los usuarios de sistemas de calefacción a dendroenergía.	CDS	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
51	Oficina de información, orientación y asesoría legal a los consumidores de la Región de Los Ríos.	Asociación de Consumidores de Valdivia - ACOVAL	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.
52	Programa de fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las Juntas de Vecinos y asociados de la ciudad de Valdivia.	ACOVAL	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto.

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

### 2.3 Reclamaciones en proceso de admisibilidad.

Las resoluciones contenidas en el Acta de Admisibilidad levantada por la Secretaría Ejecutiva fue objeto de reclamos / apelaciones conforme al procedimiento establecido, por el Consejo. En sesión celebrada el 09 de marzo de 2010, se tomó conocimiento de las presentaciones de ARDEC, ODECU, CONADECUS, CDS, LIGA CIUDADANA, ACOVAL y ADECO QUINTERO.

Los motivos reclamados consistieron en i) Incumplimiento del requisito correspondiente al apartado 1.4, letra d), sobre presentación de al menos tres cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias del proyecto y ii) incumplimiento del requisito identificado en el apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido al momento de postular.

Respecto de la primera materia, analizando los planteamientos efectuados por las Asociaciones y evaluada la situación general de los proyectos declarados inadmisibles, el Consejo consideró que:

- Era atendible el argumento presentado por las Asociaciones, referido a que la expresión “según corresponda”, del apartado 1.4, letra d) de las Bases de Concurso Público del Primer Llamado 2010, podía producir confusión o no ser suficientemente claro respecto a cuáles son los gastos que conllevan obligatoriedad de presentar las tres cotizaciones solicitadas.

- Efectivamente, en su redacción el requisito referido no especifica ítems los que correspondería presentar las cotizaciones indicadas; los montos mínimos que autorizarían a exigirlos, según ítem; o las actividades del presupuesto que requerirían ser respaldadas con ellas.

Y, en consecuencia, resolvió (1) que en futuras convocatorias se precisaría las condiciones particulares en que las cotizaciones resulten obligatorias, a efectos de impedir una interpretación equívoca del requisito establecido 7 (2) se declararían admisibles todos los proyectos que presentaran la causal reclamada.

Respecto del requisito de certificado de vigencia, la Asociación ADECO QUINTERO presentó reclamación contra declaración de inadmisibilidad presentada a su proyecto N° 12 “Talleres de capacitación y difusión de la Ley N° 19.496 para establecimientos educacionales de Con Con, Puchuncaví, Quillota, San Antonio, Valparaíso, Viña del Mar y Quintero. Etapa 4”, basada en el incumplimiento del requisito identificado en el apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido al momento de postular. Argumenta en su reclamación que la Secretaría Ejecutiva del Fondo había comprometido su ayuda para la obtención de dicho certificado de vigencia, por lo que la Asociación no lo había presentado en el expediente de postulación.

Con estos antecedentes, complementado con la información aportada por el Secretario Ejecutivo del Fondo Concursable, el Consejo resolvió que:

- De acuerdo a los antecedentes disponibles efectivamente la Asociación solicitó implícitamente al Secretario Ejecutivo la tramitación de dicho antecedente. Por ello se solicitó información al Departamento de Asociaciones Gremiales, Martilleros y Asociaciones de Consumidores

confirmándose que a la fecha de la postulación (22 de febrero de 2010), ADECOQUINTERO disponía de la vigencia exigida por las Bases.

- Se integraría a la evaluación, declarándolo admisible y corrigiendo lo establecido en el Acta.

Complementariamente, en relación a esta materia el Consejo instruyó al Secretario Ejecutivo la elaboración de un protocolo escrito que permita aclarar a las Asociaciones los servicios de apoyo específico que puede brindarles en el proceso de recopilación de documentación; de manera especial, en todo lo referido al trámite necesario para obtener el certificado de vigencia con individualización del Directorio, extendido por el Departamento de Asociaciones Gremiales, Martilleros y Asociaciones de Consumidores.

**Tabla N° 4.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos declarados admisibles en instancia de apelación.**

N.º	Proyecto	Asociación de Consumidores.
2	Centro de atención para consumidores, denominada "Casa Ciudadana".	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá – ARDEC
3	Jornada de capacitación itinerante para la educación, orientación y capacitación del consumidor de las comunas rurales de la provincia del Tamarugal y dirigentes del sector costero rural, en torno a los derechos de los consumidores y el consumo responsable.	ARDEC
4	Encuentro Nacional de Asociaciones de Consumidores "Derechos del consumidor y acceso a la justicia".	ARDEC
13	La página Web <a href="http://www.odecu.cl">www.odecu.cl</a> se mantiene y se enriquece en 2010.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU
14	Programa de orientación y educación financiera. PROEFIN.	ODECU
20	Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios V (SIACUS V).	CONADECUS
31	La buena compra.	Liga Ciudadana de Consumidores – LIGA CIUDADANA.
32	Creación y mantención de sitio Web de Liga Ciudadana.	LIGA CIUDADANA
33	Disfruta comiendo pescado.	LIGA CIUDADANA

(25 de 111)

N.º	Proyecto	Asociación de Consumidores.
48	Consumo informativo.	Asociación de Consumidores del Sur - CDS
49	Sistema integral de asesoría y capacitación a consumidores de Temuco y Padre Las Casas.	CDS
50	Informando, educando y orientación a los usuarios de sistemas de calefacción a dendroenergía.	CDS
51	Oficina de información, orientación y asesoría legal a los consumidores de la Región de Los Ríos.	Asociación de Consumidores de Valdivia - ACOVAL
52	Programa de fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las Juntas de Vecinos y asociados de la ciudad de Valdivia.	ACOVAL
12	Talleres de capacitación y difusión de la ley N.º 19.496 para en establecimientos educacionales de Con Con, Puchuncaví, Quillota, San Antonio, Valparaíso, Viña del Mar y Quintero. Etapa 4.	Asociación de Consumidores de Quintero - ADECO

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

### 3. Evaluación de los proyectos.

#### 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 cuyo objetivo fue precisar la factibilidad técnica y operacional del proyecto; en esta fase se calificaron los criterios de coherencia y claridad en la formulación del proyecto, análisis financiero y presupuestario y antecedentes curriculares y de experiencia, aportados en cada proyecto por las Asociaciones postulantes.

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

Los criterios expuestos, están definidos detalladamente en las Bases del Primer Concurso 2010 y en la Ficha Única de Evaluación y tienen las ponderaciones que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla Nº 5**  
**Primer Concurso 2010. Criterios de evaluación y ponderaciones.**

Criterio o variable	Componente de la evaluación	Preguntas Guía	Indicador de logro	Puntaje
1. Justificación del proyecto.	1.1 Identificación de problema y población afectada.	¿Se identifica qué problema de consumo abordará el proyecto? ¿Es posible cuantificar el problema? ¿Qué fuentes han sido consultadas para definir el problema? ¿Se indica elementos económicos, sociales, culturales que den contexto al problema planteado o lo justifiquen? ¿La población <b>afectada por el problema</b> está identificada con claridad, descrita y cuantificada? ¿La población está diferenciada por sexo? ¿La población está diferenciada por rangos de edad? ¿Se describe cómo afecta el problema planteado a hombres y mujeres, de manera diferenciada? ¿Se precisa por qué es importante la realización del proyecto postulado o su continuación, en el caso de los de continuidad? ¿Propone algún cambio en las conductas y valores de consumo de las personas? ¿Apunta al mejoramiento de necesidades concretas de los consumidores/as?	Logrado	8
			Medianamente logrado	4
			Escasamente logrado	2
			No logrado	0
	1.2 Definición de la población objetivo.	¿Se informa a cuántas personas beneficiará directamente el proyecto (población objetivo), y cómo lo hará? ¿Se justifica adecuadamente por qué se trabajará con esas personas? ¿Se señalan los criterios de selección de esas personas como beneficiarios/as directos/as?	Logrado	6
			Medianamente logrado	3
			Escasamente logrado	1
			No logrado	0
	1.3 Descripción del proyecto.	¿Qué se hará? ¿Cómo se hará? ¿Cuándo y dónde se hará? ¿Cómo se organizará? ¿El objetivo general y los objetivos específicos son consistentes con la identificación del problema? ¿Los objetivos específicos están descritos con precisión? ¿Los resultados esperados tienen relación con los objetivos planteados? ¿Los resultados esperados están descritos con precisión? ¿Los resultados esperados pueden ser medidos? ¿Se define cómo se realizará la medición de los resultados? ¿Se precisa por qué es importante la realización del proyecto postulado o su nueva ejecución, en el caso de proyectos de continuidad? ¿Incide en la política pública de consumo?	Logrado	6
			Medianamente logrado	3
			Escasamente logrado	1
			No logrado	0

Critero o variable	Componente de la evaluación	Preguntas Guía	Indicador de logro	Puntaje
<b>2. Plan de actividades.</b>	2.1 Definición de actividades.	¿Son las actividades consistentes con los objetivos y resultados esperados del proyecto? ¿Se detalladamente cómo se ejecutará el proyecto? ¿Son claras las tareas definidas para el equipo ejecutor? ¿Se indica los costos asociados a cada una de las actividades?	Logrado	<b>10</b>
			Medianamente logrado	<b>5</b>
			Escasamente logrado	<b>2</b>
			No logrado	<b>0</b>
	2.2 Distribución del tiempo (cronograma)	¿Está bien especificado el cronograma de actividades? ¿Los plazos propuestos para la implementación son razonables? ¿Los tiempos destinados a las distintas actividades permiten alcanzar los resultados esperados del proyecto?	Logrado	<b>8</b>
			Medianamente logrado	<b>4</b>
			Escasamente logrado	<b>2</b>
			No logrado	<b>0</b>
<b>3. Plan de ejecución presupuestaria.</b>	3.1 Consistencia presupuestaria.	¿Es consistente el presupuesto con las actividades, los objetivos y resultados planteados? ¿La distribución de gastos de personal, operacionales, de difusión e inversión se justifica en función del plan de actividades propuesto?	Logrado	<b>6</b>
			Medianamente logrado	<b>3</b>
			Escasamente logrado	<b>1</b>
			No logrado	<b>0</b>
	3.2 Sustentación de solicitudes presupuestarias.	¿Los honorarios solicitados / valorados, responden a valores de mercado conforme a la calificación de los ejecutores y a los tiempos dedicados a las actividades del proyecto? ¿Los gastos operacionales, de difusión e inversión están respaldados adecuadamente, por ejemplo, con cotizaciones?	Logrado	<b>6</b>
			Medianamente logrado	<b>3</b>
			Escasamente logrado	<b>1</b>
			No logrado	<b>0</b>
	3.3 Cronograma de gastos.	¿Se observa consistencia de los tiempos de ejecución del gasto, con el cronograma de actividades planteado?	Logrado	<b>6</b>
			Medianamente logrado	<b>3</b>
			Escasamente logrado	<b>1</b>
			No logrado	<b>0</b>
<b>4. Experiencia.</b>	4.1 Experiencia del equipo ejecutor en materias propuestas.	¿Está definido un equipo ejecutor, cuántas personas lo componen? ¿El/los currículo/s de los ejecutores/as, da cuenta de experiencia previa en las temáticas propuestas en el proyecto o similares? ¿Los/as postulantes acompañan documentación que acredita esta experiencia?	Logrado	<b>13</b>
			Medianamente logrado	<b>6</b>
			Escasamente logrado	<b>3</b>
			No logrado	<b>0</b>

Critero o variable	Componente de la evaluación	Preguntas Guía	Indicador de logro	Puntaje
<b>5. Externalidades del proyecto.</b>	4.2 Experiencia de la Asociación en la ejecución en iniciativas en la materia propuesta.	¿La Asociación ha realizado actividades similares o ha participado de actividades que estén relacionadas al proyecto propuesto? ¿Existe información sobre los resultados del trabajo desarrollado por la Asociación en materias propias del proyecto o similares?	Logrado	<b>13</b>
			Medianamente logrado	<b>6</b>
			Escasamente logrado	<b>3</b>
			No logrado	<b>0</b>
	5.1 Participación de los consumidores/as.	¿La definición del problema consideró instancias consultivas u otras formas de participación de la comunidad? ¿La ejecución del proyecto considera la presencia activa de algún colectivo o comunidad en su ejecución? ¿Se considera la evaluación del proyecto por parte de los beneficiarios/as u otro colectivo relacionado al él? ¿Se definen los instrumentos a través de los cuáles se realizará esta evaluación?	Logrado	<b>6</b>
			Medianamente logrado	<b>3</b>
			Escasamente logrado	<b>1</b>
			No logrado	<b>0</b>
	5.2 Replicabilidad de la iniciativa.	¿Es posible distinguir con claridad cómo se podría reproducir la experiencia? ¿Es posible continuar las acciones del proyecto en el futuro, por parte de la Asociación ejecutora o de otras Asociaciones? ¿Es posible dar continuidad a la iniciativa con recursos propios de la Asociación o con apoyo de otros actores sociales o institucionales?	Logrado	<b>6</b>
			Medianamente logrado	<b>3</b>
			Escasamente logrado	<b>1</b>
			No logrado	<b>0</b>
5.3 Aporte al Movimiento Consumerista.	¿El desarrollo del proyecto contribuye a fortalecer a la Asociación ejecutora? ¿El proyecto representa un aporte para otras Asociaciones de Consumidores? ¿La ejecución considera la co-ejecución de otras Asociaciones? ¿La ejecución contribuye al desarrollo de la asociatividad en consumo, con otras Asociaciones de Consumidores? ¿El proyecto busca vincular a la Asociación con otros actores del sistema de protección del consumidor (de la Sociedad Civil, del Estado, o de los Proveedores)? ¿Los compromisos o acuerdos sobre el proyecto, con otros actores están debidamente formalizados por escrito?	Logrado	<b>6</b>	
		Medianamente logrado	<b>3</b>	
		Escasamente logrado	<b>1</b>	
		No logrado	<b>0</b>	

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

### 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 09, 17, 22 y 30 de marzo de 2010. Los resultados de esta tarea se resumen en las tablas siguientes:

#### Evaluación y selección de proyectos nacionales:

A través del Acuerdo N° 32, del 30 de marzo de 2010, los proyectos seleccionados con puntajes iguales o superiores a 50 puntos, recibieron los montos de financiamiento que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 6.  
Primer Concurso 2010. Proyectos nacionales seleccionados.**

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
39	Piloto de mediación en consumo Inmobiliario	ACOIN	82	5.898.984
28	En las Escuelas de Santiago jugando se aprende a ser consumidores conscientes.	ANADEUS	79	6.277.000
21	Difusión de la Ley N° 19.496 y normas complementarias 2010.	CONADECUS	68	4.485.000
23	Capacitación de monitores en los derechos de los consumidores en Santiago Norte	CONADECUS	68	3.600.000
27	Recoleta abre el telón: Niños y niñas informados de sus derechos y deberes como consumidores, comprometidos con su salud y el medio ambiente.	ANADEUS	64	6.693.000
19	Los derechos colectivos.	CONADECUS	62	3.700.000
47	Programa de Radio "ACO te invita a un consumo responsable"	ACO	59	5.173.000

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
59	Aguas Claras	CHILOEACTIVO	58	7.220.230
52	Programa de fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las Juntas de Vecinos y asociados de la ciudad de Valdivia.	ACOVAL	58	4.401.800
49	Sistema Integral de Asesoría y Capacitación a Consumidores de Temuco y Padre Las Casas.	CDS	57	4.505.000
20	Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios V (SIIACUS V).	CONADECUS	57	6.700.000
5	Educación y crear conciencia en el consumo responsable de los recursos agua y energía.	APAC	56	4.300.000
26	Estudio acerca del nivel de información de la población en el uso correcto de los medicamentos.	ANADEUS	54	5.370.000
57	Encuentros programáticos entre consumidores, vecinos, y sindicatos del retail y servicios básicos.	CIDER	53	5.712.980
30	Formando una red de protección para los consumidores de Peñalolén.	ANADEUS	53	5.132.000
50	Informando, educando y orientando a los usuarios de sistemas de calefacción a dendroenergía.	CDS	52	7.680.000
54	Capacitación y participación ciudadana para sectores rurales / urbanos de la comuna de Panguipulli, en la red de protección al consumidor.	ACOVAL	52	6.372.140

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
11	Conocer tus derechos te convierte en un consumidor protegido.	ACAI	51	8.310.530
6	Seminario: Potenciando el trabajo en Red con las AdC de Atacama	ADECOVALL	50	7.325.000

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

Mediante el mismo Acuerdo N° 32, los proyectos regionales/locales seleccionados con puntajes iguales o superiores a 50 puntos, recibieron financiamiento del Consejo en los montos que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 7**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos regionales / locales seleccionados.**

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
31	La Buena compra.	LIGA CIUDADANA	67	10.950.000
18	Elaboración y distribución de un CD interactivo sobre derechos y deberes de los consumidores para niños entre 8 y 12 años.	CONADECUS	66	9.347.420
22	Análisis del aporte nutricional en productos para diabéticos consumidos en Chile.	CONADECUS	65	7.900.000
17	Calidad nutricional e inocuidad de alimentos de alto consumo infantil.	ODECU	60	8.290.000

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
3	Jornada de capacitación itinerante para la educación, orientación y capacitación del consumidor de las comunas rurales de la provincia del Tamarugal y dirigentes del sector costero rural en torno a los derechos del consumidor y el consumo responsable.	ARDEC	58	5.166.000
34	Segundo Seminario Educación y Derecho del Consumidor.	ANCUSE	56	8.549.510
16	Representación de los consumidores en Consejos Consultivos y otras instancias de participación.	ODECU	52	5.135.000
53	Protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios en la provincia de Valdivia.	ACOVAL	51	3.230.750

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

#### 4. Convenios de Ejecución.

En conformidad al referido Acuerdo N° 32, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (S), firmó los convenios de ejecución con los representantes legales de las Asociaciones. A continuación, dictó todas Resoluciones Exentas que autorizaron el inicio de la ejecución de los proyectos seleccionados, por parte de las Asociaciones de Consumidores responsables y la asignación de los respectivos recursos, por parte de SERNAC.

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

Entre el 01 de abril y el 30 de septiembre de 2010, las Asociaciones ejecutaron los proyectos seleccionados en el Primer Llamado, financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. Los objetivos del proyecto, las principales actividades realizadas y resultados o productos fruto de su ejecución se presentan, resumidamente en los siguientes apartados.

### 5.1 Proyecto N° 3.

#### 5.1.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Jornada de capacitación itinerante para la educación, orientación y capacitación del consumidor de las comunas rurales de la provincia del Tamarugal y dirigentes del sector costero rural, en torno a los derechos de los consumidores y al consumo responsable.
Asociación	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Primera Región - ARDEC
Representante legal	Claudio Huerta Tapia
Encargado	Claudio Huerta Tapia
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional-Local
Cobertura territorial	Región de Tarapacá.
Recursos asignados	\$ 5.166.000

#### 5.1.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a 120 dirigentes sociales, 20 en cada una de las comunas rurales de la Provincia del Tamarugal y a los dirigentes de los sectores costeros rurales.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>140 personas capacitadas en derechos de consumo, en los sectores de Pozo Almonte, La Tirana, Huara, Pica, Caleta Chanavayita y Cáñamo.</li> <li>500 cuadernillos con contenido educativo sobre los derechos de los consumidores y el consumo responsable, distribuidos en localidades de la región.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones</li> </ul>

#### 5.1.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$ 5.166.000	\$ 2.286.000	\$ 2.856.215	\$ 5.142.215	\$ 23.785
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.2 Proyecto N° 5.

### 5.2.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Educar y crear conciencia en el consumo responsable de los recursos agua y energía
Asociación	Asociación de Protección al Consumidor - APAC
Representante legal	Héctor Poblete Gómez
Encargado	Héctor Poblete Gómez
Área temática	Campaña comunicacional
Línea del concurso	Regional-Local
Cobertura territorial	Región de Antofagasta
Recursos asignados	\$ 4.300.000

### 5.2.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Educar a la población emitiendo spot educativos e informativos con consejos de cómo ayudar en casa o en el trabajo a disminuir los consumos de agua y energía.</li><li>Habilitación de página Web informativa.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dos spot publicitarios alusivos al ahorro de los recursos agua y energía, producidos y transmitidos en televisión regional de Antofagasta.</li><li>Se habilitó la Web comprometida en el proyecto.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones</li></ul>

### 5.2.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$ 4.300.000	\$ 4.300.000	No Aplica	\$ 4.300.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

### 5.3 Proyecto Nº 6.

#### 5.3.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Seminario: Potenciando el trabajo en red en las Asociaciones de Consumidores de Atacama
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Vallenar "ADECOVALL A.C."
Representante legal	Hilda Valdivia Ardiles
Encargado	Evelyn Godoy Yáñez
Área temática	Encuentro
Línea del concurso	Regional / Local
Cobertura territorial	Región de Atacama
Recursos asignados	\$ 7.325.000

#### 5.3.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a 200 dirigentes sociales mayores de 18 años, hombres y mujeres de la región de Atacama.</li> <li>• Construir a través de un diagnóstico participativo al menos dos ítem de agenda del presente año de la Red Regional de Organizaciones Sociales</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se alcanzó de manera parcial el número esperado de dirigentes/as capacitados/as (120).</li> <li>• Gran cantidad de organizaciones sociales de la región estuvieron representadas, desarrollándose una jornada de trabajo colaborativo que logró identificar los principales problemas de consumo a nivel regional.</li> <li>• Registro audiovisual de la jornada.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin observaciones</li> </ul>

#### 5.3.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$ 7.325.000	\$ 7.275.631	No Aplica	\$ 7.275.631	\$ 49.639
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.4 Proyecto N° 11.

### 5.4.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Conocer tus derechos te convierte en un consumidor protegido
Asociación	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI
Representante legal	Amadeo Alejandro Baldecchi Bravo
Encargado	Marcelo Valenzuela Torres
Área temática	Campaña de difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Coquimbo
Recursos asignados	\$ 8.310.530

### 5.4.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Difundir Spots publicitarios de TV y frases radiales en los medios de alto impacto social sobre los derechos de información y claridad de los estados de cuenta y que identifiquen al adulto mayor como objetivo.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboración y distribución de 480 afiches relativos al proyecto en lugares afines a la población objetivo (clubes de adulto mayor, sedes sociales, oficinas de adulto mayor de municipios, etc.)</li><li>Realización de spots publicitarios transmitidos en radio y TVN de la Región de Coquimbo.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones</li></ul>

### 5.4.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$8.310.530	\$969.410	\$7.338.666	\$8.308.076	\$2.454
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.5 Proyecto N° 16.

### 5.5.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Representación de los consumidores en Consejos Consultivos y otras instancias de participación
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Representación
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 5.135.000

### 5.5.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Representar los intereses de los consumidores en las instancias de participación del área de servicios básicos, salud y normalización.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en diversas instancias de discusión de interés público (ACHIPIA, ISP, SEC, INN).</li><li>Exposición en la sede legislativa como parte de la tramitación de proyectos de ley de interés para los consumidores (modificaciones a la Ley N° 19.496).</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones</li></ul>

### 5.5.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.135.000	\$1.728.000	\$3.331.230	\$5.059.230	\$75.770
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.6 Proyecto N° 17.

### 5.6.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Calidad nutricional e inocuidad de alimentos de alto consumo infantil
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Lorena Zapata Contreras
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 8.290.000

### 5.6.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe del estudio de los rótulos de los cereales para el desayuno y de las barras de cereales. Reporte del análisis de laboratorio de esos productos.</li><li>Informe del estudio de las distintas marcas de leches saborizadas en comparación con la leche natural.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizaron ambos análisis, cuyos resultados se plasmaron en documentos técnicos que tuvieron amplia cobertura de los medios de comunicación.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones</li></ul>

### 5.6.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$8.290.000	\$6.200.494	\$2.089.506	\$8.290.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.7 Proyecto Nº 18.

### 5.7.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Elaboración y distribución de un CD interactivo sobre derechos y deberes de los consumidores para niños entre 08 y 12 años
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Cinthy Appelgren Núñez
Área temática	Educación
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 9.347.420

### 5.7.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realización y distribución de un CD interactivo para niños y niñas de entre 7 y 12 años, respecto a los derechos y deberes de los consumidores.</li><li>Redacción de un manual docente para uso en el aula y realización de una evaluación de su utilidad pedagógica.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizó el CD interactivo, aportándose datos de los establecimientos educacionales a los que se hizo llegar.</li><li>Se confecciona manual para uso docente.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No existen resultados sobre evaluación de uso en el aula, se requiere más información a la Asociación.</li></ul>

### 5.7.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$9.347.420	\$2.428.369	\$6.919.051	\$9.347.420	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.8 Proyecto N° 19.

### 5.8.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Los derechos colectivos
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Manuel Emilio Carabantes
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 3.700.000

### 5.8.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realización de un Seminario con participación de 40 personas que representen a ADC de Santiago y regiones, a organizaciones de abogados, empresas y académicos.</li><li>Elaborar y distribuir un folleto de 3000 ejemplares, con las conclusiones del Seminario.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizó el Seminario en la ciudad de Santiago, cumpliendo con el objetivo establecido.</li><li>Se confeccionó el folleto con principales conclusiones, para distribución a público interesado.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.8.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$3.700.000	\$564.250	\$3.135.750	\$3.700.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.9 Proyecto N° 20.

### 5.9.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios V
Asociación	CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Manuel Emilio Carabantes
Área temática	Atención
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 6.700.000

### 5.9.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Asociación de Consumidores CONADECUS implementa sus canales de atención para el usuario, a través de línea telefónica, correo electrónico y de manera presencial.</li> <li>Página Web se mantiene actualizada y con un volumen constante de visitas.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibieron y registraron consultas y reclamos por los canales establecidos, con un promedio de más de 100 atenciones mensuales, aportándose bases de datos como verificador.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere mayor información sobre mecanismo para medir visitas a la página Web.</li> </ul>

### 5.9.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.700.000	\$2.573.018	\$4.126.982	\$6.700.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.10 Proyecto N° 21.

### 5.10.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Difusión de la Ley N° 19.496 y Normas Complementarias 2010
Asociación	CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Horacio Soler Rioseco
Área temática	Atención
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	4.485.000

### 5.10.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producir y distribuir dos folletos informativos sobre los siguientes temas de interés: a) Cláusulas Abusivas y b) Publicidad Engañosa.</li> <li>• Realizar 25 programas radiales, emitidos 1 vez por semana, de media hora, por la radio Universidad de Santiago. Será conducido por una periodista profesional.</li> <li>• Publicar en <a href="http://www.conadecus.cl">www.conadecus.cl</a> 10 artículos de notas de difusión y análisis.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se imprimieron los folletos en los temas propuestos.</li> <li>• Se realizaron la totalidad de emisiones radiales comprometidas.</li> <li>• Se cumplió con lo relativo a la publicación de artículos en la Web institucional de CONADECUS.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.10.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$4.485.000	\$870.183	\$3.614.817	\$4.485.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.11 Proyecto Nº 22.

### 5.11.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Análisis del aporte nutricional en productos para diabéticos consumidos en Chile
Asociación	CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Horacio Soler Rioseco
Área temática	Estudios
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	7.900.000

### 5.11.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis químico a las 12 marcas de productos para diabéticos, para determinar si son coherentes con el etiquetado y con las normas vigentes.</li> <li>Producir un documento de 3.000 ejemplares, que describe la investigación, sus resultados, un análisis de ellos y recomendaciones para consumidores y autoridades si fuera el caso.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó el estudio en los términos comprometidos, sometiendo a testeo 12 productos consumidor por población que padece diabetes.</li> <li>Se publica documento "Análisis químico al aporte nutricional en productos para diabéticos consumidos en Chile" y tríptico del mismo nombre.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita mayor información referida a la difusión de los resultados de este estudio.</li> </ul>

### 5.11.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$7.900.000	\$3.552.895	\$4.347.105	\$7.900.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.12 Proyecto Nº 23.

### 5.12.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Capacitación de monitores en los derechos de los consumidores en Santiago Norte
Asociación	CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Horacio Soler Rioseco
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional - Local
Recursos asignados	3.600.000

### 5.12.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a 400 dirigentes sociales en su mayoría mujeres, como monitoras de los derechos del consumidor y temáticas relacionadas.</li> <li>• Redactar, editar y diagramar una publicación en que se compilen experiencias de los vecinos.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reporta la participación de 67 personas en los talleres realizados en Santiago Norte.</li> <li>• Se publicó documento con síntesis de experiencias compartidas por los asistentes.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicita información complementaria a la Asociación sobre los resultados del proyecto.</li> </ul>

### 5.12.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$3.600.000	\$607.334	\$2.992.666	\$3.600.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

### 5.13 Proyecto Nº 26.

#### 5.13.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Estudio acerca del nivel de información de la población en el uso seguro de los medicamentos
Asociación	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos González
Encargado	Andrés Bustos González
Área temática	Investigación
Línea del concurso	Regional - Local
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Recursos asignados	\$ 5.370.000

#### 5.13.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con los antecedentes que permitan establecer las dificultades que encuentra el consumidor para informarse adecuadamente de las características, indicaciones y contraindicaciones de los medicamentos.</li> <li>• Recepción por parte de las autoridades de los resultados del Estudio y difusión de sus resultados a través de los distintos medios locales de comunicación.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó una investigación cuali - cuantitativa que comprendió la aplicación de una encuesta a pobladores de Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda.</li> <li>• Se realizó un análisis de los resultados, se publicó además boletín informativo para crear conciencia en población vulnerable.</li> <li>• Se hicieron llegar conclusiones a autoridades competentes.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin observaciones.</li> </ul>

#### 5.13.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.370.000	\$2.098.164	\$2.936.953	\$5.035.117	\$334.883
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.14 Proyecto N° 27.

### 5.14.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Recoleta abre el telón: niños y niñas informados de sus derechos y deberes como consumidores
Asociación	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos González
Encargado	Carol Pérez Morales
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Recursos asignados	\$ 6.693.000

### 5.14.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>120 niños y niñas educados e informados acerca de sus derechos del consumidor y la importancia de ser consumidores de productos saludables y menos dañinos para el medio ambiente.</li> <li>Un mini documental en formato CD, que registre el proceso vivenciado durante el proyecto.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dictan talleres a 90 niños y niñas inscritos de 3 escuelas: Rafael Valdivieso y Puerto Rico.</li> <li>Se entrega abundante material a niños participantes (libreta de apuntes, bolsas ecológicas).</li> <li>Se certifica con entrega de diploma la participación de los niños y niñas.</li> <li>Se realiza el mini documental que recoge la experiencia.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.14.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.693.000	\$2.478.184	\$4.214.816	\$6.693.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.15 Proyecto Nº 28.

### 5.15.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	En las escuelas de Santiago jugando se aprende a ser consumidores responsables
Asociación	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos González
Encargado	Felipe Fernández Balcarce
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Recursos asignados	\$ 6.277.000

### 5.15.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar los talleres educativos sobre los Derechos y deberes de los consumidores y la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo, en 4 cursos correspondientes a 2 escuelas de la comuna de Santiago.</li> <li>Realizar material didáctico y educativo sobre los Derechos y deberes de los consumidores y la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo para la ejecución de los talleres.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participaron 147 niños inscritos en 2 escuelas de la comuna de Santiago: República del Líbano y Luis Calvo Mackenna.</li> <li>Se diseñó juego educativo alusivo a los derechos y deberes de los consumidores y la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo.</li> <li>Se entregaron libretas de notas y bolsas reciclables a los alumnos que participaron.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.15.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.277.000	\$3.091.493	\$3.185.507	\$6.277.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.16 Proyecto N° 30.

### 5.16.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Formando una Red de protección para los consumidores de Peñalolén
Asociación	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos González
Encargado	Jorge Abarca Castelli
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Comuna de Peñalolén
Recursos asignados	\$ 5.132.000

### 5.16.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizaciones sociales integradas a la Red de Protección de los Consumidores de Peñalolén.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizaron reuniones de trabajo con los actores relevantes en la comuna: municipio, organizaciones sociales, corporación de asistencia judicial, medios de comunicación local, SERNAC Facilita, Asociación de Consumidores de Peñalolén.</li><li>• Se realizaron 09 programas de radio y cápsulas para TV local (canal TV 8 de Peñalolén).</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sin observaciones.</li></ul>

### 5.16.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.132.000	\$2.204.540	\$2.513.156	\$4.717.696	\$414.304
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.17 Proyecto Nº 31.

### 5.17.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	La buena compra
Asociación	Liga Ciudadana de Consumidores
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Cecilia Castillo
Área temática	Estudios
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 10.950.000

### 5.17.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y listar en forma mensual los alimentos más baratos y saludables que se venden en las ferias, mercados y supermercados de la Comuna de San Joaquín o centros cercanos de abastecimientos de los consumidores de la Comuna.</li> <li>Desarrollar minutas saludables para los consumidores y sus familias, con énfasis en niños, adultos mayores y mujeres embarazadas en base a los listados de alimentos con los mejores precios.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del sitio Web <a href="http://www.labuenacompra.cl">www.labuenacompra.cl</a>, a través del cual se dan a conocer listado con precios de alimentos de ferias libres.</li> <li>Software para cálculo de calorías, proteínas, grasas y carbohidratos ingeridos por cada ración alimenticia.</li> <li>Realización y publicación de minutas saludables, se selecciona una muestra de éstas para editarlas en publicación.</li> <li>Se publica libro recopilatorio distribuido a dirigentes sociales de la comuna de San Joaquín.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.17.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$10.950.000	\$1.833.180	\$9.116.820	\$10.950.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.18 Proyecto Nº 34.

### 5.18.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Segundo Seminario sobre educación y derechos del consumidor
Asociación	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Educación - ANCUSE
Representante legal	Leonel Lara Rodríguez
Encargado	Rodrigo Cornejo Chávez
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Región Metropolitana
Recursos asignados	\$ 8.549.510

### 5.18.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar, discutir y analizar el funcionamiento del sistema educativo chileno, los derechos del consumidor en educación, y los mecanismos de participación de los padres y apoderados para el ejercicio de esos derechos.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de Segundo Seminario sobre educación a través de cuatro sesiones programáticas, con una asistencia de 172 personas.</li><li>• Diseño e impresión de afiche alusivo, inserto de prensa, merchandising.</li><li>• Revisión y selección de material para crear Centro Documental.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sin observaciones.</li></ul>

### 5.18.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$8.549.510	\$3.797.107	\$4.719.871	\$8.516.978	\$32.532
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.19 Proyecto Nº 39.

### 5.19.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Piloto de mediación en consumo inmobiliario
Asociación	Asociación de Consumidores Inmobiliarios- ACOIN
Representante legal	Marta Ramos Zamora
Encargado	Giovanna Sánchez Mijares
Área temática	Difusión
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.898.984

### 5.19.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a un grupo de personas como mediadores y especializarlos en el conflicto de consumo inmobiliario.</li> <li>• Someter a mediación un número predeterminado de conflictos (20) entre consumidores y una empresa inmobiliaria.</li> <li>• Dar a conocer y difundir esta experiencia en la población objetivo.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó un Seminario con expertos en proceso de mediación, para estudiar aplicación a temas inmobiliarios.</li> <li>• Se efectuó proceso de capacitación a 12 personas en procedimientos de mediación y aplicaciones en casos.</li> <li>• Se realizaron 18 procesos de mediación.</li> <li>• Se editó una publicación sistematizando el trabajo realizado a lo largo del proyecto.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto contaba con acuerdo preliminar de trabajo con constructora Paz, sin embargo ésta desistió de participar en las actividades desarrolladas.</li> </ul>

### 5.19.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.898.984	\$1.365.379	\$4.220.150	\$5.585.529	\$313.455
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.20 Proyecto N° 47.

### 5.20.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Programa de radio <i>ACO te invita a un consumo responsable</i>
Asociación	Asociación de Consumidores de Osorno ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Alicia Báez Bahamondes
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Los Lagos
Recursos asignados	\$ 5.173.000

### 5.20.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar a los habitantes de la provincia de Osorno de los derechos del consumidor a través de un programa de Radio.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se concretaron 19 programas emitidos en radio La Voz de la Costa, en donde se abordaron diferentes temas de interés como: Deberes y derechos en consumo; servicios telefónicos, créditos, compras navideñas, entre otros.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.20.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.173.000	\$2.490.792	\$2.682.208	\$5.173.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.21 Proyecto Nº 49.

### 5.21.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Sistema integral de asesoría y capacitación a consumidores de Temuco y Padre las Casas
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur, CDS
Representante legal	Richard Caamaño O.
Encargado	Christian Aguilera Bahamonde
Área temática	Atención
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de La Araucanía
Recursos asignados	\$ 4.505.000

### 5.21.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 350 personas informadas y orientadas en sus problemas de consumo a través de atención presencial en los 5 meses que dura el proyecto.</li><li>• 180 personas capacitadas en 06 comunas de la región.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 consumidores/as atendidos de manera presencial en el período de ejecución.</li><li>• 127 personas capacitadas en 05 comunas de la región de la Araucanía.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se solicita información complementaria a la Asociación sobre los resultados del proyecto.</li></ul>

### 5.21.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$4.505.000	\$1.431.907	\$2.937.307	\$4.369.214	\$135.786
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.22 Proyecto N° 50.

### 5.22.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Informando, educando y orientando a los usuarios de sistemas de calefacción a dendroenergía
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur, CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Capacitación dirigentes de la Red de Asociaciones de Consumidores del Sur
Recursos asignados	\$ 7.680.000

### 5.22.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de producción de la expoleña 2010 que considera objetivos, estructura, metas, presupuesto, plan operativo, etc. Centrada en educar, informar y orientar a los usuarios de sistemas de calefacción a leña.</li> <li>Incrementar el uso de la plataforma infoleña.cl como espacio de información, educación y orientación de los usuarios de sistemas de calefacción a leña y derivados.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza Expoleña 2010 en la ciudad de Temuco, los días 01, 02 y 03 de octubre con una asistencia promedio de 3 mil visitas diarias.</li> <li>Web infoleña.cl actualizada.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gracias a alianza con Municipio de Temuco, se logra evaluar e implementar la Expoleña 2010.</li> <li>Se solicita información sobre estadísticas de visita a la página Web.</li> </ul>

### 5.22.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$7.680.000	\$1.284.331	\$6.395.669	\$7.680.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.23 Proyecto N° 52.

### 5.23.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Programa de fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de las JJ.VV y asociados de la ciudad de Valdivia
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia – ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Rubén Parada Pérez
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional- Local
Cobertura territorial	Región de Los Ríos
Recursos asignados	\$ 4.401.800

### 5.23.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entregar herramientas a 90 hombres y mujeres integrantes de JJVV y mejorar sus capacidades para realizar reclamos ante los JPL, Superintendencias y otros.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizaron actividades formativas en 11 juntas vecinales de la región, y otras organizaciones sociales, entre los meses de mayo y septiembre.</li><li>En total se involucró en las actividades del proyecto a más de 400 consumidores y consumidoras.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.23.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$4.401.800	\$1.781.108	\$2.620.692	\$4.401.800	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.24 Proyecto N° 53.

### 5.24.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios en la Provincia de Valdivia
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia – ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Rubén Parada Pérez
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional- Local
Cobertura territorial	Región de Los Ríos
Recursos asignados	\$ 3.230.750

### 5.24.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar campañas de difusión en medios de comunicación locales (radio / TV) dirigida a toda la población de las comunas Paillaco, San José de la Mariquina, Lanco, Máfil, y Ciruelos.</li> <li>Desarrollar talleres a los consumidores/as para orientar conductas de hábitos de consumo responsable evitando endeudarse.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>89 consumidores/capacitados en talleres dictados por la Asociación (Lanco, San José, Máfil, Paillaco, Panguipulli).</li> <li>Se realizaron programas de TV y radio emitidos en medios de comunicación local.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.24.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$3.230.750	\$1.324.513	\$1.906.237	\$3.230.750	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.25 Proyecto N° 54.

### 5.25.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Capacitación y participación ciudadana para sectores rurales urbanos de la comuna de Panguipulli
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia – ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Rubén Parada Pérez
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional- Local
Cobertura territorial	Región de Los Ríos
Recursos asignados	\$ 6.372.140

### 5.25.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a través de talleres participativos a 50 mujeres jefas de hogar de sectores rurales y urbanos como monitoras comunitarias en promoción de derechos del consumidor en la comuna de Panguipulli.</li> <li>• Establecer una red con las distintas instituciones del Estado que resguardan los derechos de los consumidores y usuarios.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan talleres en 3 comunas de la región: Liquiñe, Neltume y Panguipulli, con una asistencia de 35 personas en promedio.</li> <li>• Se desarrollaron guías para las participantes, además de certificar su asistencia con entrega de diploma y la elaboración de bolsas ecológicas.</li> <li>• Se realizaron talleres participativos aplicando técnicas como socio dramas para la entrega dinámica de conocimientos.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza un informe final que sistematiza la experiencia y resume los principales logros y desafíos que deja la realización de esta iniciativa.</li> </ul>

### 5.25.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.372.140	\$2.465.094	\$3.813.727	\$6.278.821	\$93.319
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.26 Proyecto N° 57.

### 5.26.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Encuentros programáticos
Asociación	Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región – CIDER
Representante legal	Juan Hernán Navarro Alvarado
Encargado	Juan Hernán Navarro Alvarado
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Los Lagos
Recursos asignados	\$ 5.712.980

### 5.26.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80 socios activos y dirigentes de la Asociación capacitados y participantes de los lineamientos de su organización.</li> <li>50 dirigentes de los consumidores, vecinos, y sindicatos capacitados y generadores de una alianza de trabajo, una mesa de trabajo tripartita que proyecta el trabajo.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>57 asistentes a primera jornada de capacitación de y definiciones temáticas.</li> <li>40 participantes en segunda jornada de trabajo organizacional.</li> <li>Resumen de conclusiones desarrolladas por grupos de trabajo temáticos.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación ejecutó la iniciativa con menor cantidad de recursos presupuestados, quedó pendiente la entrega de segunda remesa de recursos.</li> </ul>

### 5.26.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.712.980	\$1.369.139	\$819.098	\$2.188.237	\$3.524.743
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.27 Proyecto N° 59.

### 5.27.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Aguas Claras
Asociación	CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Alarcón
Encargado	Diela Alarcón
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Los Lagos
Recursos asignados	\$ 7.220.230

### 5.27.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir a través de documental cómo afecta la deforestación y la extracción de pompoñ, entre otras prácticas que se desarrollan en la provincia, a agravar el problema del agua.</li><li>• Elaboración de 500 boletines de difusión sobre principales contenidos de la investigación.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documental sobre la situación del agua en la provincia "Agua nuestra".</li><li>• 500 boletines de difusión sobre principales contenidos de la investigación impresos.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se solicita mayor información sobre el estudio del nivel de tratamientos de las aguas tratadas por las plantas de Quellón y Castro y el funcionamiento de las plantas elevadoras que la Asociación realizaría.</li></ul>

### 5.27.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$7.220.230	\$3.256.300	\$3.963.930	\$7.220.230	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## **Capítulo IV Llamado Extraordinario 2010. Concurso Público de Proyectos de apoyo a consumidores y consumidoras de las regiones afectadas por el terremoto.**

### **1. Bases del Concurso.**

El Consejo de Administración, mediante Acuerdo N° 31 de 22 de marzo de 2010, resolvió realizar un concurso extraordinario de proyectos cuyo tema específico y exclusivo fue iniciativas de las Asociaciones de Consumidores del país, de apoyo a los consumidores y consumidoras de las Regiones de Valparaíso, Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule, del Bío Bío y de La Araucanía, regiones que habían sido declaradas zonas afectadas por catástrofe por sismo de gran magnitud, por el Decreto Supremo N° 150, de 27 de febrero de 2010, del Ministerio de Interior. Estos proyectos podrían abordar situaciones referidas al conocimiento y ejercicio de derechos de consumidores/as; orientación, asesoría y educación; estudios y propuestas de medidas en materias de vivienda, seguros, servicios básicos, crédito y cobranzas, entre otras.

De acuerdo a esa resolución elaboró y aprobó, a través del citado Acuerdo, las Bases de un Llamado Extraordinario de Proyectos; las que fueron aprobadas por Resolución N° 314 de fecha 26 de marzo de 2010, del Director Nacional (S) del SERNAC.

### **2. Desarrollo del Llamado Extraordinario.**

#### **2.1 Proceso de postulación.**

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día 22 de abril de 2010, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor del país.

Según consta en el Acta de Recepción de proyectos del 27 de abril, el Consejo recibió 19 propuestas en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Bío Bío y de La Araucanía.

El listado completo de proyectos presentados en cada región, se informa en la Tabla N° 8.

**Tabla N° 8**  
**Llamado Extraordinario 2010. Proyectos postulados por Región.**

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
<b>Región de Valparaíso.</b>				
1	Programa de detección y Resolución de necesidades de consumo, surgidas como consecuencia del terremoto del día 27 de febrero de 2010, en la Quinta Región.	Asociación de Consumidores y Usuarios La Calera- ORCUS	22.04	10.30
2	Estamos contigo.	ORCUS	22.04	11:00
3	Los alumnos/as son informados de sus derechos y deberes como consumidores.	Asociación de Consumidores de Quintero – ADECO	22.04	12:00
4	El Observatorio del Consumidor de Aconcagua.	Asociación de Consumidores de Aconcagua	22.04	12:20
<b>Región Metropolitana.</b>				
5	Seminario de educación financiera para la V Región.	Asociación de Consumidores para el Perfeccionamiento de los Consumidores Nacionales – APECON	22.04	11:35
6	Apoyo en asesoría financiera, legal y de aspectos de reconstrucción a familias damnificadas por el terremoto / maremoto de Chillán y Concepción.	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios – CONADECUS	22.04	11:40
7	Reconstruyendo sobre nuestros derechos: Oficina de información al público y Página Web.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU	22.04	11:45
8	Charlas y folletos informativos.	ODECU	22.04	11:45

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
9	Orientación, asesoría y educación en terreno a consumidores de la VIII Región, en torno a los derechos del consumidor y el consumo responsable.	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Servicios Educativos - ANCUSE	22.04	11:50
10	Página Web del consumidor educacional al servicio de los consumidores en la zona del terremoto.	ANCUSE	22.04	11:50
11	ACUJOVI sensibiliza e informa sobre reparación y prevención a los apoderados, alumnos y comunidad, en situación de emergencia en Pedro Aguirre Cerda.	Asociación de Consumidores y usuarios de las Poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda – ACUJOVI	22.04	11:53
12	Teatro de títeres itinerante: niños y niñas de escuelas de la Región Metropolitana aprenden lúdicamente sus derechos del consumidor ante una catástrofe.	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS	22.04	11:55
13	Jornadas de orientación e información para la reconstrucción de viviendas en San Vicente de Tagua Tagua.	Liga Ciudadana de Consumidores – LIGA CIUDADANA	22.04	12:00
14	Difusión itinerante de la “Guía del Consumidor Inmobiliario”, segunda edición actualizada con los derechos del consumidor inmobiliario ante las consecuencias del terremoto, en cinco regiones de nuestro país.	Asociación de Consumidores Inmobiliarios - ACOIN	22.04	12:05
<b>Región del Libertador.</b>				
15	Después del terremoto qué consumo.	Asociación de Consumidores CHILECONSUMO	22.04	12:45
16	Consumo convincente de combustible.	CHILECONSUMO	22.04	12:45

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
<b>Región del Bío Bío.</b>				
17	Educando desde los escombros: la importancia del consumidor y consumidora informados.	Asociación de Consumidores FOJUCC	22.04	12:30
18	Lavo mis manos, consumo y construyo.	FOJUCC	22.04	12:30
<b>Región de La Araucanía.</b>				
19	Primer Congreso de análisis de la realidad técnica y jurídica de la construcción en Chile.	Asociación de Consumidores del Sur - CDS	22.04	12:40

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

## 2.2 Examen de admisibilidad de los proyectos.

De acuerdo a lo dispuesto en las Bases del Concurso Extraordinario, el Secretario Ejecutivo del Consejo constató en el Acta de Admisibilidad de los proyectos aprobada el día 28 de abril de 2010, que cumplida la revisión de la documentación presentada por las Asociaciones de Consumidores postulantes, correspondía rechazar en los términos previstos por el apartado 2.6 de las Bases, sobre incumplimiento de los requisitos, sólo un proyecto, que se individualiza en la tabla siguiente:

**Tabla N° 9.  
Primer Concurso 2010. Proyectos declarados inadmisibles.**

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
4	El Observatorio del Consumidor de Aconcagua.	Asociación de Consumidores de Aconcagua	No cumplir con requisito del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de certificado de vigencia válido al tiempo de postular.

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

### 2.3 Reclamaciones en proceso de admisibilidad.

No se recibieron reclamaciones al Acta de Admisibilidad.

## 3. Evaluación de los proyectos.

### 3.1 Criterios de evaluación y ponderaciones.

Los proyectos fueron evaluados de acuerdo a los criterios definidos en las Bases y en la Ficha Única de Evaluación, correspondiendo a los mismos aspectos y ponderadores utilizados para el Primer Llamado (Ver Tabla N° 5 Primer Concurso 2010. Criterios de evaluación y ponderaciones, de esta Memoria).

### 3.2 Asignación de puntajes.

#### Evaluación y selección de proyectos nacionales:

De acuerdo a los antecedentes referidos, la evaluación de los proyectos se realizó en sesión del día 12 de mayo de 2010 y mediante Acuerdo N° 34, de esa fecha, los proyectos seleccionados con puntajes iguales o superiores a 50 puntos, recibieron los montos de financiamiento que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 10**  
**Llamado Extraordinario 2010. Proyectos seleccionados.**

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
14	Difusión itinerante de la "Guía del Consumidor Inmobiliario", segunda edición actualizada con los derechos del consumidor inmobiliario ante las consecuencias del terremoto, en cinco regiones de nuestro país.	Asociación de Consumidores Inmobiliarios - ACOIN	73	5.800.000
11	ACUJOVI sensibiliza e informa sobre reparación y prevención a los apoderados, alumnos y comunidad, en situación de	Asociación de Consumidores y usuarios de las Poblaciones La	69	5.215.000

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
	emergencia en Pedro Aguirre Cerda.	Victoria y San Joaquín Poniente de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda - ACUJOVI		
7	Reconstruyendo sobre nuestros derechos: Oficina de información al público y Página Web.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU	68	10.345.170
6	Apoyo en asesoría financiera, legal y de aspectos de reconstrucción a familias damnificadas por el terremoto / maremoto de Chillán y Concepción.	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS	66	10.400.000
17	Educando desde los escombros: la importancia del consumidor y consumidora informados.	Asociación de Consumidores FOJUCC	59	6.334.159

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

#### 4. Convenios de Ejecución.

En conformidad al referido Acuerdo N° 34, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (S), firmó los convenios de ejecución con los representantes legales de las Asociaciones. A continuación, dictó todas Resoluciones Exentas que autorizaron el inicio de la ejecución de los proyectos seleccionados, por parte de las Asociaciones de Consumidores responsables y la asignación de los respectivos recursos, por parte de SERNAC.

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

Entre el mes de mayo y septiembre de 2010, las Asociaciones ejecutaron los proyectos seleccionados en el Llamado Extraordinario, financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. Los objetivos del proyecto, las principales actividades realizadas y resultados o productos fruto de su ejecución se presentan, resumidamente en los siguientes apartados.

## 5.8 Proyecto Nº 06.

### 5.8.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Apoyo en asesoría financiera, legal y de aspectos de reconstrucción a familias damnificadas por el Terremoto / Maremoto de Chillán y Concepción.
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Hernán Calderón Ruiz
Área temática	Atención
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 10.400.000

### 5.8.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a 300 familias afectadas por el terremoto-maremoto en temáticas de urgencia para el presente contexto.</li> <li>• Difundir 15.000 ejemplares del folleto informativo entre las víctimas del terremoto-maremoto, en que se traten temáticas de interés en el presente contexto de reconstrucción.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se capacitó a más de 100 familias en las comunas de Concepción, Chillán y Chillán viejo.</li> <li>• Se imprimió y distribuyó revista "La voz del consumidor" que incorpora variados temas de interés para consumidores de las zonas afectadas.</li> <li>• Desarrollo de un Manual de evaluación y reparación de viviendas.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicita mayor información a la Asociación, relativa a mecanismos de distribución del material.</li> </ul>

### 5.8.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$10.400.000	No Aplica	\$9.979.205	\$9.979.205	\$420.795
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.4 Proyecto Nº 07.

### 5.4.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Reconstruyendo sobre nuestros derechos: oficina de información al público y página Web
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Ana Göede Riquelme
Área temática	Atención
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 10.345.170

### 5.4.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar información y orientación presencial en la oficina de atención a los habitantes de Rancagua y de las comunas aledañas sobre sus derechos.</li> <li>Hacer de la página Web un instrumento de información y orientación útil y de fácil acceso para permitir el ejercicio adecuado de los derechos como consumidores.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se levanta Web odecuclibertador.cl, con el fin de incorporar contenido focalizado a los habitantes de la región.</li> <li>Sitio contabiliza 4.196 visitas durante el período de ejecución.</li> <li>Se atendieron 26 casos de manera presencial.</li> <li>Se redacta documento con propuesta de mejoras en diversos ámbitos para la autoridad legislativa.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita mayor información a la Asociación, relativa número de consultas on line gestionadas.</li> </ul>

### 5.4.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$10.345.170	\$2.655.470	\$7.359.976	\$10.015.446	\$329.724
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.6 Proyecto N° 11.

### 5.6.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	ACUJOVI Sensibiliza e informa sobre reparación y prevención a los apoderados, alumnos y comunidad en situación de emergencia en Pedro Aguirre Cerda
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Población La Victoria y San Joaquín Poniente – ACUJOVIC
Representante legal	Luz Castillo Rivera
Encargado	Margarita Celis Piña
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional – local
Recursos asignados	\$ 5.215.000

### 5.6.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a 3000 pobladores sobre mecanismos Informados de prevención y de reparación, desde la perspectiva de los derechos como consumidores.</li> <li>• Contar con 1500 apoderados y 1500 alumnos informados en torno a la prevención y reparación, desde la perspectiva de los derechos como consumidores.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboraron e imprimieron folletos con derechos del consumidor y medidas a tomar en caso de emergencia.</li> <li>• De acuerdo con la información proporcionada se distribuyeron 3.686 folletos: 1.200 folletos entregados en nueve organizaciones sociales. 1.286 folletos entregados a apoderados y se distribuyeron 1.200 folletos a estudiantes en 6 escuelas y liceos de la comuna.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.6.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.215.000	\$2.934.754	\$2.280.246	\$5.215.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.7 Proyecto N° 14.

### 5.7.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Difusión itinerante de la "Guía del Consumidor Inmobiliario", segunda edición actualizada con los derechos del consumidor inmobiliario ante las consecuencias del terremoto, en cinco regiones del país
Asociación	Asociación de Consumidores Inmobiliarios- ACOIN
Representante legal	Marta Ramos Zamora
Encargado	Giovanna Sánchez Mijares
Área temática	Difusión
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 15.942.500

### 5.7.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar mediante la entrega y difusión mediante encuentros locales de la Guía del Consumidor actualizada a 3000 personas, propietarias de inmuebles dañados, de sus derechos en 5 regiones: Valparaíso, Libertador, Maule, Bío Bío y Metropolitana.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se editó e imprimió una versión actualizada de la Guía del Consumidor Inmobiliario para personas afectadas por el terremoto / maremoto.</li> <li>De acuerdo con los listados de participantes se puede decir que a la actividad concurren: Concepción 224 personas, Maipú 147 personas, Rancagua 168 personas, Talca 75 personas, Valparaíso 207. Total participantes 821 personas.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se releva la infraestructura puesta en marcha para la realización de las actividades en regiones.</li> </ul>

### 5.7.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$15.942.500	\$6.292.490	\$9.640.000	\$15.932.490	\$10.010
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.9 Proyecto N° 17.

### 5.9.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Educando desde los escombros: la importancia del consumidor y consumidora informado
Asociación	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 6.834.414

### 5.9.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar un comité editorial que se encargue de la creación de cartillas informativas y diseñar la imagen corporativa y material de difusión del proyecto.</li> <li>• Programar y ejecutar charlas en terreno informativas y educativas, además de informar y educar a los municipios y otras organizaciones de la sociedad civil.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se editó contenido para cartillas informativas y libro recopilatorio, imprimiendo ejemplares para distribución.</li> <li>• Se estableció contacto con los encargados de las oficinas de información al consumidor de cada municipio, creando convenios de colaboración en programas educativos en consumo y ciudadanía.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicita precisar cantidad de jornadas de capacitación realizadas.</li> </ul>

### 5.9.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.334.159	\$2.876.673	\$3.358.863	\$6.235.536	\$98.623
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## Capítulo V Segundo Concurso Público de Proyectos 2010

### 1. Bases del Concurso.

El Consejo de Administración, mediante Acuerdo N° 36 de 31 de mayo de 2010, aprobó las Bases del Segundo Concurso Anual de Proyectos 2010 y ellas fueron aprobadas por el Director Nacional (S) del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 564 de 02 de junio de 2010.

### 2. Desarrollo del Primer Concurso

#### 2.1 Proceso de postulación.

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día lunes 23 de julio de 2010, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor del país. Según consta en el Acta de Recepción, se recibió la postulación de 44 proyectos, en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Tarapacá, de Antofagasta, de Atacama, de Coquimbo, de Valparaíso, Metropolitana, de La Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos y de Aysén.

El listado completo de proyectos presentados en cada región, se informa en la Tabla N° 11.

**Tabla N° 11.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos postulados por Región.**

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
<b>Región de Tarapacá.</b>				
1	Foro ciudadano interregional de Asociaciones de Consumidores y dirigentes sociales para conocer la Ley del Consumidor, Consumo Responsable y Acceso a la Justicia.	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá – ARDEC	23.07	11:15
<b>Región de Antofagasta</b>				

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
2	Oficina Móvil del Adulto Mayor.	Asociación de Consumidores del Adulto Mayor de Antofagasta – ACAM ANTOFAGASTA	23.07	10:30
3	Educar y crear conciencia en el consumo responsable de los recursos agua y energía.	Asociación de Protección a los Consumidores de Antofagasta – APAC.	23.07	12:30
<b>Región de Atacama.</b>				
4	Campaña de difusión radial: “Tú tienes derechos. Que el Consumo no te consuma”	Asociación de Consumidores de Copiapó – ADECOP	23.07	12:20
5	Plaza virtual para consumidores de Copiapó... un nuevo espacio de información.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó – CONACOP	23.07	12:30
6	En tarifas de agua potable, con información y educación MÁS participación.	CONACOP	23.07	12:31
<b>Región de Coquimbo.</b>				
7	Juventud sin deuda, consumo responsable.	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI	23.07	13:00
8	Educando para el consumo en el hogar.	ACAI	23.07	17:35
<b>Región de Valparaíso.</b>				
9	Capacitación para dirigentes sociales de la ciudad de La Calera.	Asociación de Consumidores y Usuarios La Calera- ORCUS	23.07	11:47
10	Programa de radio “Consumo y Presupuesto”.	ORCUS	23.07	11:47

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
11	Talleres de capacitación y difusión de la Ley N° 19.496 en establecimientos educacionales de Con Con, Puchuncaví, Quillota, Viña del Mar y Quintero.	Asociación de Consumidores de Quintero – ADECO Quintero	23.07	12:55
12	Los alumnos y alumnas son informados de sus derechos y deberes como consumidores y el cuidado del medio ambiente.	ADECO Quintero	23.07	12:55
<b>Región Metropolitana.</b>				
13	FEJUCO. Primera Feria Informativa Estudiantil de Derechos del Consumidor.	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Educación – ANCUSE	23.07	10:00
14	Mis deudas 2010 – Servicio de asesoría y orientación financiera.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	23.07	12:00
15	Información y orientación para habitantes de la VI Región afectados por el terremoto.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	23.07	12:00
16	Informar a los consumidores a través de la página Web odecu.cl y de hechos comunicacionales de amplia cobertura.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	23.07	12:00
17	Red de escuelas vecinales de consumo.	Asociación de Consumidores y Usuarios Metropolitanos - ACUM	23.07	12:00
18	Educando promovemos la defensa de los consumidores en organizaciones sociales de Pedro Aguirre Cerda.	Asociación de Consumidores y Usuarios Población La Victoria y San Joaquín Poniente – ACUJOVI	23.07	12:00
19	ACUJOVI con el teatro itinerante educa sobre nuestros derechos como consumidores.	ACUJOVI	23.07	12:00

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
20	Guía de seguros para el consumidor inmobiliario.	Asociación de Consumidores Inmobiliarios – ACOIN	23.07	12:00
21	Web de educación financiera para universitarios.	Asociación de Consumidores para el Perfeccionamiento de los Consumidores Nacionales – APECON	23.07	12:00
22	Educación financiera de vecinos de las comunas de Maipú, Estación Central y Cerrillos.	APECON	23.07	12:00
23	La Web como plataforma para orientación de consumo de alimentación saludable.	Liga Ciudadana de Consumidores	23.07	12:00
24	Análisis de residuos de plaguicidas en alimentos procesados industrialmente.	Liga Ciudadana de Consumidores	23.07	12:00
25	Producción y distribución de un CD de dibujos animados interactivo para niños de entre 7 y 14 años, sobre temáticas relacionadas a la Ley del Consumidor.	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS	23.07	12:00
26	Análisis de Postres de Helado tipo Cassata, compuestos principales y rotulación.	CONADECUS	23.07	12:00
27	Los padres, madres y apoderados como usuarios de educación: Su percepción de los servicios educativos de los establecimientos educacionales de Enseñanza Básica en la comuna de Puente Alto.	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Educación - ANCUSE	23.07	12:00
28	Mujer trabajadora, defiende tus derechos.	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social y Previsión – ANADEUS	23.07	12:00

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
29	Los títeres llegan al Bosque: Por los niños y niñas informados de sus derechos como consumidores.	ANADEUS	23.07	12:00
30	Estudio a nivel nacional acerca del grado de información que tiene la población del uso correcto de los medicamentos.	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social y Previsión – ANADEUS	23.07	12:00
31	Valoración usuario del adulto mayor de las Regiones de Valparaíso, del Libertador General Bernardo O’Higgins y Metropolitana, respecto del ejercicio de derechos al contratar el sistema de salud público.	ANADEUS	23.07	12:00
32	Compañía publicitaria que incentive a la población de Peñalolén a defender sus derechos como consumidor.	ANADEUS	23.07	12:00
<b>Región de La Araucanía.</b>				
33	Fortalecimiento y consolidación de la Red de Asociaciones de Consumidores Sur Austral de Chile.	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS	23.07	12:45
34	Mejoramiento, profesionalización y ampliación del portal informativo para la visibilidad e incidencia de campañas de difusión sobre consumo.	CDS	23.07	12:45
<b>Región de Los Ríos.</b>				
35	Capacitación y difusión de los derechos de los consumidores a dirigentes vecinales y campamentos de Valdivia.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL.	23.07	13:00
36	Consumidor local, consumidor consciente, consumidor saludable.	ACOVAL	23.07	13:00
37	Plan de difusión en tres niveles para posicionamiento regional de la Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia.	ACOVAL	23.07	13:00
<b>Región de Los Lagos.</b>				

N°	Proyecto	Asociación de Consumidores	Ingreso	
			Día	Hora
38	Programa de televisión "Conversemos nuestros derechos en consumo".	Asociación de Consumidores de Osorno – ACO	22.07	16:50
39	Talleres informativos Ley 19.496 y obra de teatro "¿Dónde está mi boleta?".	ACO	22.07	16:50
40	El poder de tus derechos.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloe – CHILOEACTIVO	26.07	11:00
41	Encuesta de precios en supermercados de Ancud, Castro y Quellón. Publicación Informativo para Consumidores.	CHILOEACTIVO	26.07	11:00
<b>Región de Aysén.</b>				
42	Aysén – Coyhaique: Conozca sus derechos del consumidor.	Asociación de la Patagonia de Consumidores y Usuarios – APADECUS	23.07	12:01
43	Las Guaitecas – Lago Verde: Conozca sus derechos del consumidor.	APADECUS	23.07	12:01
44	Lago General Carrera – Villa O'Higgins: Conozca sus derechos del consumidor.	APADECUS	23.07	12:01

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

## 2.2 Examen de admisibilidad de los proyectos.

De acuerdo a lo dispuesto en las Bases del Primer Concurso, el Secretario Ejecutivo del Consejo constató en el Acta de Admisibilidad de los proyectos de 29 de julio de 2010, que cumplida la revisión de la documentación presentada por las Asociaciones de Consumidores postulantes, correspondía rechazar en los términos previstos por el apartado 2.6 de las Bases, sobre incumplimiento de los requisitos, los siguientes proyectos:

**Tabla N° 12.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos declarados inadmisibles.**

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
1	Foro ciudadano interregional de Asociaciones de Consumidores y dirigentes sociales para conocer la Ley del Consumidor, Consumo Responsable y Acceso a la Justicia.	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá - ARDEC	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra c) sobre declaración jurada del Directorio.
2	Oficina Móvil del Adulto Mayor.	Asociación de Consumidores del Adulto Mayor de Antofagasta – ACAM ANTOFAGASTA	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra b), sobre presentación de Certificado de Vigencia de la Asociación de Consumidores, con individualización de su Directorio.
8	Educando para el consumo en el hogar.	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI	No cumplir con requisito del apartado 2.4, sobre plazo de postulación del proyecto y requisitos de las letras c), d) y e) del apartado 1.4.
14	Mis deudas 2010 – Servicio de asesoría y orientación financiera.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra c) sobre declaración jurada del Directorio.
15	Información y orientación para habitantes de la VI Región afectados por el terremoto.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra c) sobre declaración jurada del Directorio.
16	Informar a los consumidores a través de la página Web odecu.cl y de hechos comunicacionales de amplia cobertura.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra c) sobre declaración jurada del Directorio.
17	Red de escuelas vecinales de consumo.	Asociación de Consumidores y Usuarios Metropolitanos - ACUM	Encontrarse en la situación prevista en el apartado 1.2 inciso 3°, sobre mantener pendientes informes de Concursos anuales anteriores del Fondo Concursable.

N°	Proyecto	Asociación	Motivo de la inadmisibilidad
21	Web de educación financiera para universitarios.	Asociación de Consumidores para el Perfeccionamiento de los Consumidores Nacionales – APECON	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letras b), sobre presentación de Certificado de vigencia de la Asociación de Consumidores, con individualización de su Directorio y d), sobre presentación de cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias.
22	Educación financiera de vecinos de las comunas de Maipú, Estación Central y Cerrillos.	Asociación de Consumidores para el Perfeccionamiento de los Consumidores Nacionales – APECON	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letras b), sobre presentación de Certificado de vigencia de la Asociación de Consumidores, con individualización de su Directorio y d), sobre presentación de cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias.
37	Plan de difusión en tres niveles para posicionamiento regional de la Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL.	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias.
38	Programa de televisión “Conversemos nuestros derechos en consumo”.	Asociación de Consumidores de Osorno – ACO	No cumplir con los requisitos del apartado 1.4, letra d), sobre presentación de cotizaciones que respalden las solicitudes presupuestarias.
40	El poder de tus derechos.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO	No cumplir con requisito del apartado 2.4, sobre plazo de postulación del proyecto.
41	Encuesta de precios en supermercados de Ancud, Castro y Quellón. Publicación informativo para consumidores.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO	No cumplir con requisito del apartado 2.4, sobre plazo de postulación del proyecto.

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

### 2.3 Reclamaciones en proceso de admisibilidad.

Las resoluciones contenidas en el Acta de Admisibilidad levantada por la Secretaría Ejecutiva fue objeto de reclamos / apelaciones conforme al procedimiento establecido, por el Consejo. En sesión celebrada el 13 de agosto de 2010, se tomó conocimiento de las presentaciones de ACAM ANTOFAGASTA, ODECU, ACO, CHILOEACTIVO.

Analizados los antecedentes del proceso de postulación del referido concurso y la información aportada por las Asociaciones de Consumidores por vía de reclamación (apelación) a la declaración de inadmisibilidad del Secretario Ejecutivo, el Consejo analizó y resolvió:

1. En reclamo presentado por ACAM confirmó la inadmisibilidad, en consideración de que las Bases señalan que las Asociaciones postulantes deben aportar en el expediente de postulación “Certificado de vigencia de la Asociación de Consumidores, con individualización de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, válido al tiempo de la postulación” y en el certificado de vigencia que acompaña la postulación de ACAM ANTOFAGASTA, emitido por la Unidad de Asociaciones Gremiales, de Consumidores y Martilleros, N° 831 de 19 de julio de 2010, hace expresa mención a que “el directorio [de la Asociación] tiene su mandato vencido, ya que éste se extendía hasta la primera asamblea ordinaria de socios, que correspondía a los meses de marzo o abril del 2010, por lo dispuesto en el artículo 1° transitorio de los estatutos”.

2. En presentación ODECU, que apela el rechazo por incumplimiento del requisito establecido en el apartado 1.4, letra c) de las Bases, referido a declaración jurada del Directorio, el Consejo evaluando la presentación de ODECU y lo establecido en las Bases respecto del contenido de la declaración solicitada, acoge el planteamiento de que puede ésta entenderse perfeccionada con la sola firma del representante legal de la Asociación postulante, en consecuencia acepta la apelación presentada por ODECU y declara admisibles los proyectos N° 14 “Mis deudas 2010 – Servicio de asesoría y orientación financiera”; N° 15 “Información y orientación para habitantes de la VI Región afectados por el terremoto” y N° 16 “Informar a los consumidores a través de la página Web [www.odecu.cl](http://www.odecu.cl) y de hechos comunicacionales de amplia cobertura”

3. Sin que hubiere existido apelación expresa, el Consejo declara admisible el proyecto N° 1 “Foro ciudadano interregional de Asociaciones de Consumidores y dirigentes sociales para conocer la Ley del Consumidor, Consumo Responsable y Acceso a la Justicia” de la Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá – ARDEC, por encontrarse en la misma situación planteada por ODECU.

4. En relación al proyecto N° 38 “Programa de televisión Conversemos nuestros derechos en consumo” de la Asociación de Consumidores de Osorno, ACO el Consejo evaluando la información aportada por ACO y lo establecido en las Bases, las que señalan que “cuando, respecto de un gasto específico, no fuere posible presentar el número de cotizaciones indicado [tres cotizaciones], la Asociación deberá fundar por escrito esta circunstancia, la que será evaluada por el Consejo”, acepta la presentación realizada y declara admisible el proyecto.

5. Finalmente, en relación a los proyectos N° 40 “El poder de tus derechos” y N° 41 “Encuesta de precios en supermercados de Ancud, Castro y Quellón. Publicación informativo para consumidores” de la Asociación de Consumidores de Chiloé – CHILOEACTIVO el Consejo analizando lo informado por CHILOEACTIVO y lo informado por la Secretaría, acoge la razón de fuerza mayor planteada por la Asociación. En efecto, el Consejo estima que las circunstancias climáticas que afectaron a la Región durante los días finales de la postulación fueron de público conocimiento y, además, se encuentran avaladas por comunicaciones telefónicas y electrónicas de la Dirección Regional de Los Lagos con la Secretaría.

**Tabla N° 13.**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos declarados admisibles en instancia de apelación.**

N.°	Proyecto	Asociación de Consumidores.
1	Foro ciudadano interregional de Asociaciones de Consumidores y dirigentes sociales para conocer la Ley del Consumidor, Consumo Responsable y Acceso a la Justicia.	Asociación Regional de Defensa del Consumidor Región de Tarapacá - ARDEC
14	Mis deudas 2010 – Servicio de asesoría y orientación financiera.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.
15	Información y orientación para habitantes de la VI Región afectados por el terremoto.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.
16	Informar a los consumidores a través de la página Web odecu.cl y de hechos comunicacionales de amplia cobertura.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.
38	Programa de televisión “Conversemos nuestros derechos en consumo”.	Asociación de Consumidores de Osorno – ACO
40	El poder de tus derechos.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
41	Encuesta de precios en supermercados de Ancud, Castro y Quellón. Publicación informativo para consumidores.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010

### 3. Evaluación de los proyectos.

#### 3.1 Criterios de evaluación y ponderaciones.

De acuerdo a las Bases del Concurso, la evaluación de los proyectos se realizó de acuerdo a los criterios en ellas definidos y tienen las ponderaciones que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 14.  
Primer Concurso 2010. Criterios de evaluación y ponderaciones.**

Criterio o variable	Componente de la evaluación (Puntaje)	Preguntas Guía	Puntaje
1. Justificación del proyecto.	1.1 Identificación de problema y población afectada (8).	¿Se identifica qué problema de consumo abordará el proyecto? ¿Es posible cuantificar el problema? ¿Qué fuentes han sido consultadas para definir el problema? ¿Se indican elementos económicos, sociales, culturales que den contexto al problema planteado o lo justifiquen? ¿La población <b>afectada por el problema</b> está identificada con claridad, descrita y cuantificada? ¿La población está diferenciada por sexo? ¿La población está diferenciada por rangos de edad? ¿Se describe cómo afecta el problema planteado a hombres y mujeres, de manera diferenciada? ¿Se precisa por qué es importante la realización del proyecto postulado o su continuación, en el caso de los de continuidad? ¿Propone algún cambio en las conductas y valores de consumo de las personas? ¿Apunta al mejoramiento de necesidades concretas de los consumidores/as?	20
	1.2 Definición de la población objetivo (6).	¿Se informa a cuántas personas beneficiará directamente el proyecto (población objetivo), y cómo lo hará? ¿Se justifica, adecuadamente, por qué se trabajará con esas personas? ¿Se señalan los criterios de selección de esas personas como beneficiarios/as directos/as?	
	1.3 Descripción del proyecto (6).	¿Qué se hará? ¿Cómo se hará? ¿Cuándo y dónde se hará? ¿Cómo se organizará? ¿El objetivo general y los objetivos específicos son consistentes con la identificación del problema? ¿Los objetivos específicos están descritos con precisión? ¿Los resultados esperados tienen relación con los objetivos planteados? ¿Los resultados esperados están descritos con precisión? ¿Los resultados esperados pueden ser medidos? ¿Se define cómo se realizará la medición de los resultados? ¿Se precisa por qué es importante la realización del proyecto postulado o su nueva ejecución, en el caso de proyectos de continuidad? ¿Incide en la política pública de consumo?	

Criteria o variable	Componente de la evaluación (Puntaje)	Preguntas Guía	Puntaje
2. Plan de actividades.	2.1 Definición de actividades (10).	¿Son las actividades consistentes con los objetivos y resultados esperados del proyecto? ¿Se indica, detalladamente, cómo se ejecutará el proyecto? ¿Son claras las tareas definidas para el equipo ejecutor? ¿Se indican los costos asociados a cada una de las actividades?	20
	2.2 Distribución del tiempo, cronograma(10)	¿Está bien especificado el cronograma de actividades? ¿Los plazos propuestos para la implementación son razonables? ¿Los tiempos destinados a las distintas actividades permiten alcanzar los resultados esperados del proyecto?	
3. Plan de ejecución presupuestaria.	3.1 Consistencia presupuestaria (7).	¿Es consistente el presupuesto con las actividades, los objetivos y resultados planteados? ¿La distribución de gastos de personal, operacionales, de difusión e inversión se justifica en función del plan de actividades propuesto?	20
	3.2 Sustentación de solicitudes presupuestarias (7).	¿Los honorarios solicitados / valorados, responden a valores de mercado conforme a la calificación de los ejecutores y a los tiempos dedicados a las actividades del proyecto? ¿Los gastos operacionales, de difusión e inversión están respaldados adecuadamente, por ejemplo, con cotizaciones?	
	3.3 Cronograma de gastos (6).	¿Se observa consistencia de los tiempos de ejecución del gasto, con el cronograma de actividades planteado?	
4. Experiencia.	4.1 Experiencia del equipo ejecutor en materias propuestas (12).	¿Está definido un equipo ejecutor, cuántas personas lo componen? ¿El/los currículo/s de los ejecutores/as, da cuenta de experiencia previa en las temáticas propuestas en el proyecto o similares? ¿Los/as postulantes acompañan documentación que acredita esta experiencia?	22
	4.2 Experiencia de la Asociación en la ejecución en iniciativas en la materia propuesta (10).	¿La Asociación ha realizado actividades similares o ha participado de actividades que estén relacionadas al proyecto propuesto? ¿Existe información sobre los resultados del trabajo desarrollado por la Asociación en materias propias del proyecto o similares?	

Criterio o variable	Componente de la evaluación (Puntaje)	Preguntas Guía	Puntaje
<b>5. Externalidades del proyecto.</b>	5.1 Participación de los consumidores/as (6).	¿La definición del problema consideró instancias consultivas u otras formas de participación de la comunidad? ¿La ejecución del proyecto considera la presencia activa de algún colectivo o comunidad en su ejecución? ¿Se considera la evaluación del proyecto por parte de los beneficiarios/as u otro colectivo relacionado al él? ¿Se definen los instrumentos a través de los cuáles se realizará esta evaluación?	18
	5.2 Replicabilidad de la iniciativa (6).	¿Es posible distinguir con claridad cómo se podría reproducir la experiencia? ¿Es posible continuar las acciones del proyecto en el futuro, por parte de la Asociación ejecutora o de otras Asociaciones? ¿Es posible dar continuidad a la iniciativa con recursos propios de la Asociación o con apoyo de otros actores sociales o institucionales?	
	5.3 Aporte al Movimiento Consumerista (6).	¿El desarrollo del proyecto contribuye a fortalecer a la Asociación ejecutora? ¿El proyecto representa un aporte para otras Asociaciones de Consumidores? ¿La ejecución considera la co-ejecución de otras Asociaciones? ¿La ejecución contribuye al desarrollo de la asociatividad en consumo, con otras Asociaciones de Consumidores? ¿El proyecto busca vincular a la Asociación con otros actores del sistema de protección del consumidor (de la Sociedad Civil, del Estado, o de los Proveedores)? ¿Los compromisos o acuerdos sobre el proyecto, con otros actores están debidamente formalizados por escrito?	

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

### 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 12, 19 y 31 de agosto y 6, 8, 10 y 13 de septiembre de 2010. Los resultados de esta tarea se resumen en las tablas siguientes:

#### Evaluación y selección de proyectos nacionales:

A través del Acuerdo N° 38, del 13 de septiembre de 2010, los proyectos seleccionados con puntajes iguales o superiores a 50 puntos y que cumplieran con la exigencia de alcanzar una calificación del 50% del puntaje definido para alguno de los siguientes criterios: 1.1 Identificación del problema y población afectada, 2.1 Definición de actividades o 3.1 Consistencia presupuestaria, recibieron los montos de financiamiento que se indica en la tabla siguiente:

**Tabla N° 15.**  
**Segundo Llamado Anual Concurso 2010. Proyectos nacionales y regionales/locales seleccionados.**

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
20	Guía de seguros para el consumidor inmobiliario.	Asociación de Consumidores Inmobiliarios – ACOIN	70	6.550.420
29	Los títeres llegan al Bosque: Por los niños y niñas informados de sus derechos como consumidores.	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social y Previsión – ANADEUS	65	5.742.000
38	Programa de televisión “Conversemos nuestros derechos en consumo”.	Asociación de Consumidores de Osorno – ACO	65	10.560.000
33	Fortalecimiento y consolidación de la Red de Asociaciones de Consumidores Sur Austral de Chile.	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS	64	4.655.000
14	Mis deudas 2010 – Servicio de asesoría y orientación financiera.	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU.	60	4.945.000
13	FEJUCO. Primera Feria Informativa Estudiantil de Derechos del Consumidor.	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Educación – ANCUSE	55	5.729.374
42	Aysén – Coyhaique: Conozca sus derechos del consumidor.	Asociación de la Patagonia de Consumidores y Usuarios – APADECUS	54	3.103.300

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
40	El poder de tus derechos.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé – CHILOEACTIVO	52	3.606.260
7	Juventud sin deudas, consumo responsable.	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI	52	7.977.665
6	En tarifas de agua potable, con información y educación MÁS participación.	Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó – CONACOP	51	6.066.557

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

Asimismo mediante este Acuerdo, los proyectos específicos seleccionados, recibieron financiamiento del Consejo en los montos que se indica en la Tabla N° 16:

**Tabla N° 16**  
**Primer Concurso 2010. Proyectos regionales / locales seleccionados.**

N °	Proyecto	Asociación postulante	Evaluación (puntos)	Recursos aprobados por Consejo (\$)
<b>Proyectos seleccionados.</b>				
24	Análisis de residuos de plaguicidas en alimentos procesados industrialmente.	Liga Ciudadana de Consumidores	62	6.590.000
26	Análisis de Postres de Helado tipo Cassata, compuestos principales y rotulación.	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios – CONADECUS	56	7.500.000

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

#### **4. Convenios de Ejecución.**

En conformidad al referido Acuerdo N° 38, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, firmó los convenios de ejecución con los representantes legales de las Asociaciones. A continuación, dictó todas Resoluciones Exentas que autorizaron el inicio de la ejecución de los proyectos seleccionados, por parte de las Asociaciones de Consumidores responsables y la asignación de los respectivos recursos, por parte de SERNAC.

#### **5. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos**

Entre el 01 de octubre y el 15 de diciembre de 2010, las Asociaciones ejecutaron los proyectos seleccionados en el Segundo Llamado, financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. Los objetivos del proyecto, las principales actividades realizadas y resultados o productos fruto de su ejecución se presentan, resumidamente en los siguientes apartados.

## 5.1 Proyecto N° 06.

### 5.1.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	En tarifas de agua potable, con información y educación MÁS participación
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó - CONACOP
Representante legal	Pedro Munizaga Olivares
Encargado	Pedro Munizaga Olivares
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	Regional-Local
Cobertura territorial	Región de Atacama
Recursos asignados	\$ 6.066.557

### 5.1.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>70 personas (dirigentes sociales y profesionales) de la Región adquieren destrezas y habilidades para enfrentar la participación de los consumidores en el proceso de fijación de tarifas de agua potable.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>66 asistentes a seminario sobre participación ciudadana en procesos de fijación de tarifa de servicios básicos.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.1.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.066.557	No Aplica	\$5.916.424	\$5.916.424	\$150.133
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró parcialmente monto y apeló a diferencia; se encuentra en evaluación.		

### 5.3 Proyecto N° 07.

#### 5.3.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Juventud sin deudas, consumo responsable.
Asociación	Asociación de Consumidores Acción Inteligente – ACAI
Representante legal	Amadeo Alejandro Baldecchi Bravo
Encargado	Marcela Valenzuela Torres
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Coquimbo
Recursos asignados	\$ 7.977.665

#### 5.3.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Difundir spot publicitarios de TV y frases radiales, en los medios de alto impacto social sobre el endeudamiento juvenil.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseño e impresión de dípticos alusivos a la campaña, distribuidos en lugares estratégicos.</li><li>Producción de campaña comunicacional difundida en medios radiales y televisivos de la región, abordando el tema del endeudamiento juvenil.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

#### 5.3.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$7.977.665	No Aplica	\$7.273.188	\$7.273.188	\$704.477
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró parcialmente monto y apeló a diferencia; se encuentra en evaluación.		

## 5.16 Proyecto N° 13.

### 5.16.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	FEJUCO. Primera feria informativa estudiantil de derechos del consumidor
Asociación	Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de la Educación - ANCUSE
Representante legal	Leonel Lara Rodríguez
Encargado	Leonel Lara Rodríguez
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 5.729.374

### 5.16.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exponer mediante 10 stands decorados con material respectivo para su singularización y puesta en escena de lo elaborado por los actores según sus temáticas seleccionadas en plaza pública</li> <li>Entrega mediante Afiches y 1000 boletines con contenido de lo que se expondrá en la 1ª FEJUCO.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la actividad en términos acordados, se cuenta con registro audiovisual y fotográfico de la misma.</li> <li>Se imprimió abundante material sobre derechos del consumidor, repartidos a transeúntes de la comuna.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.16.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.729.374	No Aplica	\$5.498.137	\$5.498.137	\$231.237
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.4 Proyecto Nº 14.

### 5.4.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Mis deudas 2010
Asociación	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Atención
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 4.945.000

### 5.4.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las consultas presenciales y/o en línea recibidas, son analizadas y asignadas al especialista correspondiente, para proceder a su adecuada respuesta.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa 24 atenciones on line y 13 presenciales.</li> <li>15 artículos publicados en Web en el período de ejecución.</li> <li>5.463 visitas a la Web en periodo de ejecución.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.4.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$4.945.000	No Aplica	\$4.121.980	\$4.121.980	\$823.020
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró parcialmente monto y apeló a diferencia; se encuentra en evaluación.		

## 5.7 Proyecto Nº 20.

### 5.7.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Guía de seguros para el consumidor inmobiliario
Asociación	Asociación de Consumidores Inmobiliarios- ACOIN
Representante legal	Marta Ramos Zamora
Encargado	Giovanna Sánchez Mijares
Área temática	Difusión
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 6.550.420

### 5.7.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.000 personas que viven en inmuebles afectados por el terremoto en las regiones metropolitana, quinta y sexta son informadas sobre sus derechos respecto a los seguros.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró e imprimió la Guía informativa comprometida (3.000 ejemplares). Se anexaron ejemplares de muestra.</li> <li>Se efectuó proceso de distribución de 1.000 guías a consumidores de tres regiones del país, se adjunta registro fotográfico.</li> <li>Se enviaron vía correo 2.000 ejemplares a Asociaciones de Consumidores de todas las regiones de Chile y a la Dirección Regional de SERNAC en Magallanes.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.7.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.550.420	No Aplica	\$6.308.320	\$6.308.320	\$242.100
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.12 Proyecto N° 24.

### 5.12.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Análisis de residuos de plaguicidas en alimentos procesados industrialmente.
Asociación	Liga Ciudadana de Consumidores
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Cecilia Castillo
Área temática	Estudios
Línea del concurso	Nacional
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 6.590.000

### 5.12.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir los residuos de pesticidas en 10 alimentos procesados en base a verduras, frutas y hortalizas.</li> <li>Informar y educar a los consumidores chilenos acerca del efecto en la salud de los residuos de pesticidas en alimentos.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó el estudio en los términos previstos, se cuenta con informe técnico y documento resumen para la ciudadanía.</li> <li>Se lanzaron los resultados el día 27 de diciembre de 2010, provocando un gran impacto en la opinión pública, se cuenta con abundante material que acredita la cobertura de los medios de comunicación.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se releva como una de las experiencias exitosas del período 2010 al poner en discusión un tema sensible para los consumidores: la inocuidad alimentaria.</li> </ul>

### 5.12.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$6.590.000	No Aplica	\$6.590.000	\$6.590.000	\$0
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.8 Proyecto Nº 26.

### 5.8.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Análisis de postres de helado tipo cassata, compuestos principales y rotulación.
Asociación	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Karina Cárcamo Carrasco
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 7.500.000

### 5.8.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis químico a 07 muestras de postres, para determinar si son coherentes con etiquetado y con las normas vigentes.</li> <li>Difundir los resultados de los análisis para el conocimiento de la población, sus familias, la autoridad sanitaria, de regiones, gubernamental y parlamentaria.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONADECUS realizó el estudio en conjunto con SEREMI de Salud, sin embargo el paro en el sector público retrasó los resultados.</li> <li>Durante el mes de enero se dieron a conocer los resultados, provocando la apertura de un sumario sanitario contra 05 empresas fabricantes y tuvo un gran impacto en la opinión pública.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se releva como una de las experiencias exitosas del período 2010 al poner en tela de juicio la veracidad del etiquetado en los alimentos de consumo masivo.</li> </ul>

### 5.8.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1º)	Recursos Rendidos (2º)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$7.500.000	No Aplica	\$6.688.175	\$6.688.175	\$811.825
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.12 Proyecto N° 29

### 5.12.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Los títeres llegan al Bosque: por los niños y niñas informados de sus derechos como consumidor.
Asociación	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social, Salud y Previsión – ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos González
Encargado	Daniela Vega Leal
Área temática	Capacitación
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.742.000

### 5.12.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>200 niños/as de la comuna de El Bosque asistentes y partícipes de las presentaciones teatrales de títeres.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>230 niños participaron en actividades de capacitación sobre la ley del consumidor a través de la obra de títeres.</li> <li>Diseño e impresión de Agenda 2011 con consejos de consumo, distribuidas a niños y niñas beneficiarios del proyecto.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin observaciones.</li> </ul>

### 5.12.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$5.742.000	No Aplica	\$5.716.924	\$5.716.924	\$25.076
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.16 Proyecto N° 33

### 5.16.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Fortalecimiento y consolidación de la Red de Asociaciones de Consumidores Sur Austral de Chile.
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur – CDS
Representante legal	Richard Eduardo Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Eduardo Caamaño Oyarzún
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.655.000

### 5.16.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar a dirigentes de la RED en Fortalecimiento Organizacional y Comunicación Estratégica.</li><li>• Analizar, discutir y acordar los estatutos bases para la conformación de la Federación.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 26 dirigentes de Asociaciones de Consumidores capacitados en las temáticas propuestas,</li><li>• Estatutos de la Federación de Consumidores del Sur aprobados y firmados por los dirigentes de la RED.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sin observaciones.</li></ul>

### 5.16.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$4.655.000	No Aplica	\$4.628.002	\$4.628.002	\$26.998
<b>Comentarios</b>		Asociación reintegró el total del monto informado por el Consejo, a través de depósito bancario.		

## 5.22 Proyecto N° 38.

### 5.22.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Programa de televisión <i>Conversemos nuestros derechos en consumo</i>
Asociación	Asociación de Consumidores de Osorno ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Alicia Báez Bahamondes
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Los Lagos
Recursos asignados	\$ 10.560.000

### 5.22.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un programa de TV, orientar con casos sobre los derechos de consumidores y usuarios.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>13 programas de una hora de duración transmitidos en vivo a través de canal de televisión regional, en el cual se abordaron diversas temáticas sobre derechos del consumidor.</li><li>Se realizaron micro cápsulas con consejos de consumo, transmitidas en las tandas comerciales de cada programa.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.22.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$10.560.000	No Aplica	\$10.557.414	\$10.557.414	\$ 2.586
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.17 Proyecto N° 40.

### 5.17.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	El poder de tus derechos
Asociación	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé – CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Alarcón Solís
Encargado	Diela Alarcón Solís
Área temática	Difusión
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 3.606.260

### 5.17.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un programa de televisión para informar y educar a los consumidores de Ancud y Castro sobre como enfrentar problemas con el apoyo de la entidad fiscalizadora, la superintendencia o subsecretaria según sea el caso, y abordar otros temas de consumo.</li></ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizaron 07 programas emitidos en canal local, se adjuntan DVD con grabaciones.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sin observaciones.</li></ul>

### 5.17.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$3.606.260	No Aplica	\$3.601.696	\$3.601.696	\$4.564
<b>Comentarios</b>		Asociación ejecutó la totalidad de los recursos otorgados para el desarrollo del proyecto.		

## 5.18 Proyecto N° 42.

### 5.18.1 Identificación del proyecto:

Proyecto	Aysén – Coyhaique: Conozcan sus derechos de consumidor.
Asociación	Asociación de la Patagonia de Consumidores y Usuarios - APADECUS
Representante legal	Arturo Zumaeta Orellana
Encargado	Arturo Zumaeta Orellana
Área temática	Difusión
Línea del concurso	Regional
Cobertura territorial	Región de Aysén
Recursos asignados	\$ 3.103.300

### 5.18.2 Información del proceso de ejecución:

<b>Resultados Esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir los deberes y derechos de los consumidores en las comunas de Coyhaique y Aysén.</li> <li>Educar a los consumidores de ambas comunas en la existencia de instancias de apoyo ante problemáticas que los afecten en sus roles de consumidores.</li> </ul>
<b>Resultados Obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 Spot difundidos en 03 emisoras de la región.</li> <li>Exposición ante Consejos municipales de las comunas de Coyhaique y Aysén.</li> <li>Se realizaron actividades de capacitación en 3 colegios y una junta de vecinos de la región.</li> <li>Se imprimieron y distribuyeron 1.000 dípticos en las principales ciudades de la Región.</li> <li>Se adjunta cobertura de la prensa regional a las actividades de la Asociación.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	Sin observaciones

### 5.18.3 Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos (1°)	Recursos Rendidos (2°)	Total Aceptado	Monto a reintegrar
\$3.103.300	No Aplica	\$3.091.204	\$3.091.204	\$12.096
<b>Comentarios</b>		Asociación restituyó monto en plazo establecido.		

## Capítulo VI EVALUACIÓN PROCESO FONDO CONCURSABLE 2010

### 1. Resultados generales de la asignación de recursos 2010.

Como se informó en los capítulos anteriores, durante el ejercicio 2010 del proceso asignación de financiamiento público a los proyectos de las Asociaciones de Consumidores a través del Fondo Concursable, el Consejo de Administración convocó a tres concursos públicos que entregaron un total de \$ 289.900.000.- (doscientos ochenta y nueve millones novecientos mil pesos), a 19 Asociaciones de 10 regiones del país.

Las principales actividades financiadas correspondieron a difusión de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sus modificaciones y regulaciones complementarias; a información, orientación y educación a los consumidores/as y a estudios o testeos de productos de alto consumo en la población.

Estos proyectos se ejecutaron en tres niveles territoriales: nacional, regional o local y proyectos y también en líneas temáticas específicas.

Resulta de interés destacar la realización, durante el ejercicio que se informa en la presente Memoria, los siguientes proyectos:

#### Primer Llamado:

- La Buena Compra. (LIGA CIUDADANA DE CONSUMIDORES)
- Representación de los consumidores en Consejos Consultivos y otras instancias de participación. (ODECU)
- Protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios en la provincia de Valdivia. (ACOVAL, Valdivia)
- Calidad nutricional e inocuidad de alimentos de alto consumo infantil. (ODECU)

#### Llamado Extraordinario:

- Difusión itinerante de la “Guía del Consumidor Inmobiliario”, segunda edición actualizada con los derechos del consumidor inmobiliario ante las consecuencias del terremoto, en cinco regiones de nuestro país. (ACOIN)
- Educando desde los escombros: la importancia del consumidor y consumidora informados. (FOJUCC, Concepción)

## Segundo Llamado:

- Guía de seguros para el consumidor inmobiliario. (ACOIN)
- Fortalecimiento y consolidación de la Red de Asociaciones de Consumidores Sur Austral de Chile. (CONSUMIDORES DEL SUR, Temuco)
- Aysén – Coyhaique: Conozca sus derechos del consumidor. (APADECUS, Coyhaique)
- Juventud sin deudas, consumo responsable. (ACAI, La Serena)
- En tarifas de agua potable, con información y educación MÁS participación. (CONACOP, Copiapó)
- Análisis de residuos de plaguicidas en alimentos procesados industrialmente. (LIGA CIUDADANA DE CONSUMIDORES)
- Análisis de Postres de Helado tipo Cassata, compuestos principales y rotulación. (CONADECUS)

## 2. Revisión de resultados generales Fondo Concursable 2005 – 2010.

Una revisión de la evolución que han observado los recursos públicos invertidos en el financiamiento de acciones de la sociedad civil (a través de las Asociaciones de Consumidores) en labores de protección, educación e información, permite observar junto a un incremento constante de sus montos, la consecuente complejización de su proceso de administración y control.

Estas tareas han determinado que desde el propio Consejo, en coordinación con el Departamento de Participación Ciudadana del SERNAC, se haya incorporado todo el proceso al Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001 2008, que esta institución posee, con el objetivo de garantizar altos estándares de gestión, control y provisión de productos a la ciudadanía, con clara orientación a la mejora continua.

Adicionalmente, la existencia de esta fuente de financiamiento ha estimulado la integración de nuevas Asociaciones a lo largo del país; nuevos territorios y temáticas se han incorporado a la agenda de las Asociaciones; así como diversos actores sociales han resultado beneficiarios de las actividades, productos y prestaciones que estas organizaciones entregan con financiamiento público.

En la Tabla N° 17 pueden observarse algunas cifras sobre parte de este proceso, destacando:

- Incremento sostenido de los recursos.
- Ampliación de la red de organizaciones en el país.
- Alto porcentaje de ejecución efectiva del Fondo, con niveles de control interno y externo adecuados.
- Creciente demanda de recursos públicos para la ejecución de iniciativas a nivel del territorio.

**Tabla N° 17.**  
**Fondo Concursable. Distribución anual de recursos y proceso de ejecución.**

	1er. Concurso 2005	2do. Concurso 2006	3er. – 4to. Concurso 2007	5to. Concurso 2008	6to - 7mo. Concurso 2009	8vo, 9no, 10mo Concurso 2010
Proyectos postulados.	14	45	82	46	<b>104</b>	<b>112</b>
Proyectos financiados.	14	25	36	36	<b>42</b>	<b>44</b>
Asociaciones constituidas legalmente.	14	26	35	45	<b>65</b>	<b>71</b>
Asociaciones beneficiarias de proyectos (ejecutoras).	8	11	12	15	<b>21</b>	<b>19</b>
Presupuesto total del Fondo.	50.000.000	100.000.000	155.000.000	160.000.00	<b>203.008.000</b>	<b>304.400.000</b>
Otorgados por el Fondo (\$).	50.000.000	100.000.000	153.620.435	159.899.930	<b>203.008.000</b>	<b>303.687.749<sup>1</sup></b>
Porcentaje de ejecución del Fondo.	100	100	99,1	99,9	<b>100</b>	<b>99,8</b>
Solicitado por AdC (\$)	81.867.195	247.543.250	417.235.619	278.426.627	<b>666.035.316</b>	<b>786.598.622</b>
Porcentaje otorgado por Fondo, respecto de lo solicitado por las Asociaciones.	61%	38%	38%	57%	<b>30%</b>	<b>38,6%</b>

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

<sup>1</sup> Cifra incluye monto de \$ 15.000.000, destinados a financiamiento de Estudio de evaluación de impacto del Fondo Concursable para su ejercicio 2005 – 2010, actualmente en ejecución.

Adicionalmente se puede señalar la creciente capacidad de las Asociaciones de construir agenda de presencia en medios de comunicación regional y nacional y los niveles de diálogo de estas organizaciones con autoridades sectoriales, en beneficio de la mejora de las regulaciones existentes.

Por otra parte, las actividades desarrolladas por las Asociaciones, presentan variada distribución temática, destacando, entre otras, aquellas de información y difusión de los contenidos de la propia Ley (y normas complementarias); acciones de protección a través de la asesoría temprana (orientación y atención de consultas); iniciativas de educación no formal y capacitación a diversos actores sociales y a grupos específicos de población (especialmente escolar y dirigentes sociales); desarrollo de estudios en mercados de alto consumo; creación de medios de comunicación de las Asociaciones y promoción del derecho de consumidores y consumidoras a organizarse y constituir redes que fortalezcan el rol de la sociedad civil en el Sistema de Protección del Consumidor.

Como se adelantó, uno de los aspectos más destacados de la evolución del proceso de financiamiento a las Asociaciones ha sido que este Fondo representa un incentivo correcto para la promoción de la asociatividad en consumo, en los distintos territorios. En la Tabla 3, puede compararse el incremento del financiamiento a iniciativas considerando su distribución territorial. Si bien en los primeros años, el financiamiento se concentra en la Región Metropolitana, a partir de 2008 resulta evidente el surgimiento de instancias regionales capaces de elaborar propuesta y desarrollarlas en estándares adecuados, aportando diversidad a la oferta del conjunto de las Asociaciones en el país.

**Tabla 18.**  
**Fondo Concursable. Distribución anual de recursos por región, 2008 - 2010.**

	2008			2009			2010		
	Proyectos	Montos	% Total	Proyectos	Montos	% Total	Proyectos	Montos	% Total
Arica y Parinacota	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarapacá	-	-	-	1	5.300.000	2,6	1	5.166.000	1,7
Antofagasta	-	-	-	1	3.000.000	1,5	1	4.300.000	1,4
Atacama	-	-	-	2	9.150.000	4,5	2	13.391.557	4,4
Coquimbo	-	-	-	2	7.100.000	3,5	2	16.288.195	5,4
Valparaíso	1	3.500.000	2,2	1	4.200.000	2,1	-	-	-
Del Libertador	-	-	-	1	3.000.000	1,5	-	-	-
Maule	-	-	-	1	3.000.000	1,5	-	-	-
Bío Bío	1	3.300.000	2,1	1	4.271.624	2,1	1	6.334.159	2,1
La Araucanía	4	17.161.000	10,7	3	12.000.000	5,9	3	16.840.000	5,5
Los Ríos	1	3.400.000	2,1	2	7.914.464	3,8	3	14.0046.90	4,6
Los Lagos	4	18.637.130	11,7	3	15.593.648	7,7	5	32.272.470	10,6
Aysén	-	-	-	-	-	-	1	3.103.300	1,0
Magallanes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Metropolitana	25	113.901.800	71,2	24	128.478.264	63,3	25	176.987.378	61,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>159.899.930</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>203.008.000</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>288.687.749</b>	<b>100</b>

Fuente: Consejo de Administración Fondo Concursable, SERNAC, 2010.

### 3. Mejoras al proceso Fondo Concursable.

Finalmente, con el objeto de informar sobre los elementos que el Consejo de Administración ha evaluado en el contexto de la maduración del Fondo y el proceso anual de asignación de recursos y control de ejecución de los proyectos, se indica los principales ámbitos de atención e intervención, con el propósito de mejorar el desempeño de esta función.

Los principales ámbitos o áreas de actuación del Fondo, que se informan son:

#### 1. Administrativas del Fondo.

Referidas, entre otras, a los contenidos de las Bases de los concursos públicos de proyectos; a sus estrategias de difusión; al análisis de las herramientas de postulación; los mecanismos de consulta; y la ejecución presupuestaria del Fondo.

##### a. Gestión del Fondo Concursable.

En el área de la gestión es posible observar debilidades que afectan o pueden afectar la eficiencia y la eficacia del Fondo, incluyendo no solo el gasto presupuestario sino la rentabilidad social.

En este ámbito resultaría de interés, entre otras iniciativas:

- Realizar planificación estratégica del Fondo, en la que se sistematice las intenciones declaradas en la Ley y el Reglamento del Consejo y en el Sistema de Gestión de Calidad del SERNAC. De esa forma se asegurarán verificadores de satisfacción, acordes a lo realmente realizado. También se facilitará el establecimiento formal de una línea base que permita comparar los mismos indicadores a través del tiempo, de forma continua.
- Revisar la distribución presupuestaria del Fondo, de manera que se incluya en el ítem de gasto fijo las mejoras de ejecución que faciliten y aseguren su acompañamiento continuo y adecuado control.
- Realizar planificación de comunicación estratégica, de manera que permita revisar y tomar mejores opciones tanto en el proceso de difusión de cada Llamado a Concurso; como la información y promoción continua del Fondo y sus resultados, entre otros elementos. De esa forma también se contribuirá a reducir las inequidades y brechas detectadas en materia de acceso a la información en esta materia, así como focalizar ciertas acciones a grupos objetivos de promoción del Fondo, por ejemplo mujeres.
- Evaluar la integración al mapa del proceso del Fondo (SGC), de un ítem de evaluación, de forma de asegurar la evaluación de resultados anual y monitoreo constante.

b. Instrumentos de apoyo para Asociaciones postulantes y/o ejecutoras

Los principales instrumentos de apoyo son básicamente las Bases de los Concursos, el Formulario de postulación, los formatos de informes de avance y final (ejecución). Una evaluación crítica de sus contenidos permite indicar que es posible mejorar en claridad en algunos ítems; la incorporación de variables de evaluación ex dure y ex post o de resultados.

Si bien durante 2009 se avanzó en la modificación de varios de estos aspectos de los instrumentos, sin duda quedan pendientes otras mejoras.

**2. Entidades ejecutoras del Fondo.**

Integrando en la revisión los contenidos de las acciones y de la ejecución presupuestaria.

a. Gestión:

En este ámbito es necesario:

- Revisar y evaluar los “Criterios de evaluación de los proyectos” de tal forma que facilite y evite sesgos centralistas, contribuya a una mejor distribución de recursos a nivel territorial, fomentando las áreas menos desarrolladas. De este modo se promoverá nuevos desarrollos y desafíos de las Asociaciones de Consumidores, por ejemplo, privilegiar proyectos en área de investigación, asociatividad (conformación, consolidación de redes), proyectos a grupos vulnerables específicos, orientados a mujeres, adultos mayores o niños, etc.
- Se debe apoyar antes de los procesos de Llamados a Concurso a las Asociaciones de Consumidores, a través de charlas, talleres u otras instancias que refuercen su capacidad de formulación de proyectos.
- Tras la adjudicación de recursos, se recomienda orientar de manera presencial a los ejecutores, en materia tales como mejorar y asegurar una correcta gestión de los recursos.

b. Grados y/o niveles de participación de consumidores/as en general:

Uno déficit observado en el proceso está en este ámbito. Resulta aconsejable fomentar que las entidades ejecutoras apliquen, tanto en la fase de elaboración de proyectos, como en la ejecución actividades, metodologías y técnicas participativas, de esa forma aumentarán el impacto en la población afectada y beneficiaria de sus proyectos.

**3. Grados de impacto de las acciones financiadas**

Medidos según indicadores de evaluación (entorno social, organizacional, factibilidad potencial Asociación de Consumidores, grados de cambio de acuerdo a las “variables” de cada proyecto,

tomadas del diagnóstico presentado o descrito en cada una de las iniciativas postuladas, aporte efectivo de la ejecución al desarrollo de un movimiento de consumidores).

a. Sustentabilidad y sostenibilidad:

A partir de la incorporación de herramientas como la Planificación Estratégica al proceso Fondo, se podrá dar cuenta con mayor precisión, de si las iniciativas financiadas no sólo son sustentables socialmente, sino que, además, poseen el valor agregado de generar o impulsar procesos que permiten la sostenibilidad o continuidad en el tiempo, dado los cambios positivos que las iniciativas financiadas producen en el entorno y en su propia organización.

Por ello resulta recomendable incorporar y fortalecer a través de iniciativas complementarias (talleres, boletines informativos, etc.) la importancia de que las iniciativas se orienten a contribuir de manera continua y sustentable al movimiento de consumidores. Durante 2009, se había incluido entre los criterios de evaluación de los proyectos, las dimensiones señaladas, como una forma de reducir las probabilidades de que una iniciativa no sea sustentable ni sostenible y en la ejecución 2010, estos criterios se reforzaron.

b. Grados y/o niveles de participación de consumidores/as en general:

Queda pendiente el establecimiento y oferta desde el Consejo (con apoyo de la Secretaría) de una batería de herramientas y/o posibilidades de acompañamiento a las Asociaciones para que puedan efectivamente realizar ejercicios que promuevan la participación ciudadana. Por ejemplo, exigir realizar diagnóstico participativo para presentar las iniciativas, o, analizar estrategias explícitas que presenten para incluir en distintas etapas de ejecución a la comunidad privilegiando y facilitando el acceso a las actividades que el proyecto propone.

En el contexto de los desafíos indicados, este Consejo estima destacable el alcance que ha tenido el Fondo, particularmente en el impacto que ha permitido promover sobre todo los derechos de los consumidores, a través de diferentes estrategias y a públicos heterogéneos.

Sin duda que las exigencias de una eficiente y eficaz administración de este Fondo en los próximos períodos son mayores, pero de acuerdo a los resultados de la evaluación interna éstos han sido adecuados, sobre todo si se contextualiza este proceso en el ciclo de maduración que en relación a la asociatividad tiene nuestro Sistema Nacional de Protección del Consumidor y la opción del financiamiento público para las Asociaciones de Consumidores

## ANEXO ANTECEDENTES ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO EJECUCIÓN FONDO CONCURSABLE 2005 - 2010

### 1. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL FONDO CONCURSABLE PARA LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

A partir del mes de noviembre de 2010 y hasta mayo de 2011, el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra realizando a través de la Consultora Clodinámica un estudio de evaluación de impacto del ejercicio 2005 – 2010, relativo al financiamiento público recibido por los proyectos de las Asociaciones de Consumidores, a través del Fondo Concursable creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

Sin perjuicio de las definiciones sobre las funciones del Consejo, orientadas a su correcta administración, es preocupación del SERNAC, a través de la Secretaría Ejecutiva del Consejo (un funcionario de SERNAC) y del Departamento de Participación Ciudadana, prestar el apoyo a su actuación mediante la integración del proceso de asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores al Sistema de Gestión del Calidad (SGC) institucional, en todo lo que él resulte aplicable. Concretamente el procedimiento de financiamiento mediante concursos públicos está integrado al SGC institucional, de manera de facilitar la eficiencia de su administración.

Así, el Secretario Ejecutivo del Fondo debe cumplir con una serie de procesos estandarizados que aseguran la transparencia y calidad de las actuaciones del Consejo y favorecen la mejora continua de sus prestaciones. Los procesos deben ser constantemente evaluados y monitoreados de acuerdo a los procedimientos y estándares determinados, lo que permite considerar la gestión desde el punto de vista de la calidad de los servicios prestados y definir sus mejoras.

En este contexto y después de haber completado 5 (cinco) ejercicios anuales, al interior del Consejo se estimó necesario tomar medidas que permitan apreciar el impacto que ha tenido el Fondo. Se considera que los efectos de los proyectos financiados deben ser descritos, cuantificados y analizados de manera de evaluar el impacto social en materias de consumo.

En consecuencia, la realización de la evaluación de impacto en curso, apunta no sólo a relevar el correcto uso de los recursos por parte de las Asociaciones cuyos proyectos han sido financiados, sino que a establecer el grado de eficiencia de los proyectos y nivel de impacto en la población definida como beneficiaria, directa o indirectamente considerada.

## 2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO.

El estudio busca contribuir a la mejora en la ejecución del Fondo Concursable como instrumento de fomento de la participación ciudadana en materia de consumo, a través de las Asociaciones de Consumidores, de acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley N° 19.496.

Objetivo general.

Diseñar y aplicar un sistema de evaluación de impacto de la eficacia y eficiencia del Fondo Concursable para iniciativas de las Asociaciones de Consumidores.

Objetivos específicos.

- Elaborar un modelo conceptual y metodológico para la medición y evaluación del impacto del Fondo Concursable.
- Medir la dirección e intensidad del impacto del Fondo Concursable.
- Medir la relación costo/beneficio del Fondo Concursable, según período de ejecución anual y en conjunto para el período objeto del estudio.
- Conocer el grado de los cambios efectivos provocados a partir de las iniciativas financiadas por el Fondo.

## 3. ÁREAS DE LA EVALUACIÓN.

El estudio considera, al menos, la evaluación de tres áreas:

### 3.1 Administrativas del Fondo Concursable:

Referida, entre otras, a los contenidos de las Bases de los concursos públicos de proyectos; estrategia de difusión del Fondo y de sus concursos; análisis de las herramientas de postulación; mecanismos de consulta; ejecución presupuestaria del Fondo.

### 3.2 Entidades ejecutoras del Fondo:

Evaluación de los indicadores de resultados e impacto, integrando en la revisión los contenidos de las acciones y de la ejecución presupuestaria.

### 3.3 Grados de impacto de las acciones financiadas.

Medidos según indicadores de evaluación (entorno social, organizacional, factibilidad potencial Asociación de Consumidores, grados de cambio de acuerdo a las “variables” de cada proyecto, tomadas del diagnóstico presentado o descrito en cada una de las iniciativas postuladas, aporte efectivo de la ejecución al desarrollo de un movimiento de consumidores).

#### 4. INDICADORES DE IMPACTO.

En principio se considera los siguientes indicadores de impacto:

##### 4.1 Impacto social:

Se entiende por impacto social la relevancia que el Fondo, a través de sus proyectos, tiene en el entorno social en que éstos se desarrollan. Para determinarlo se pueden considerar, entre otras, las siguientes categorías de evaluación:

- Número de beneficiarios directos: Se entiende el número (cuantificado) de consumidores/as que el proyecto benefició de manera directa. ¿A cuantas personas benefició el proyecto?
- Cambio positivo en valores, comportamientos y prácticas respecto al consumo: Son las acciones observables que los beneficiarios manifiestan tras la ejecución del proyecto, en materia de consumo. ¿Qué cambios de conducta pueden observarse? ¿Existen modificaciones a la cultura de consumo de los grupos beneficiarios?
- Mejoramiento en la satisfacción de necesidades familiares en materia de consumo: considerando el tipo de información que el proyecto entrega o no, directa o indirectamente, para mejorar problemas de consumo a nivel de las familias. ¿Los aportes del proyecto sensibilizan o educan a las familias en materia de consumo?
- Incremento en la participación ciudadana: Evalúa cómo el proyecto integra a la comunidad en su realización; no sólo en una dimensión pasiva (receptores de beneficios), sino de manera activa integrándolos a su ejecución, en alguna o todas las etapas del mismo. ¿El proyecto despertó el interés de la comunidad por participar en temas de consumo?
- Participación y beneficio de las mujeres: define cómo el proyecto contempló efectos o acciones diferenciadas entre mujeres y hombres. ¿El proyecto tomó alguna medida que facilitara o promoviera mayor participación de las mujeres?

##### 4.2 Impacto Organizacional:

Se define como el efecto que la propia ejecución del proyecto produce en la Asociación de Consumidores ejecutora, resaltando especialmente el desarrollo de sus capacidades de gestión en relación a sus objetivos y funciones. ¿Cómo la ejecución del proyecto logra fortalecer organizacionalmente a la Asociación de Consumidores? Las categorías de evaluación para esta dimensión son:

- Aumento de la capacidad administrativa (gestión del proyecto / ejecución de proyectos): Se refiere a la capacidad de los dirigentes, administradores y/o gerentes para gestionar el proceso

(110 de 111)

administrativo del proyecto en cada una de sus fases (Planificación, integración del personal a sus funciones, organización del trabajo, dirección de las actividades, monitoreo y evaluación de resultados y desempeño). La gestión administrativa de una organización se mide, también, por medio de su capacidad para la generación de excedentes o utilidades; el manejo de información relevante; la capacidad de negociación y la diversificación de sus productos. ¿La Asociación mejoró o desarrolló nuevas habilidades administrativas?

- Mejoramiento de la situación financiera: se establece en qué medida la ejecución del proyecto ha permitido crear una línea de negocio dentro de la organización sin fines de lucro que genere nuevos ingresos. ¿Con el proyecto, la organización logró generar estrategias nuevas de sustentabilidad económica?
- Mejoramiento de la capacidad de actualizar servicios o productos de la Asociación de Consumidores: se refiere a la capacidad que la organización tiene para modificar y reinventar, sin perder el sentido las estrategias, para lograr sus objetivos. ¿La Asociación generó nuevas acciones, durante o tras la ejecución del proyecto?
- Incremento de la capacidad de intervención y/o gestión sobre la realidad en temas de consumo y de negociación de conflictos de consumo: se entiende como la capacidad crítica y analítica para distinguir líneas de trabajo en el área de consumo. ¿Logra vincularse el proyecto con las problemáticas emergentes en materia de consumo?
- Incremento de la participación comunitaria: mide la capacidad de la Asociación de incorporar a sus procesos de ejecución a la comunidad. ¿En qué actividades del proyecto participó la comunidad?
- Fortalecimiento de redes con otras organizaciones de consumidores/as: se evalúa la capacidad de la Asociación para vincular sus objetivos con los de otras instituciones, en el marco de la ejecución del proyecto. ¿Logra establecer alianzas estratégicas que potencien el quehacer (diario) de la organización?

### 4.3 Factibilidad Organizativa:

Se refiere a las oportunidades de fortalecimiento institucional que el proyecto plantea a la Asociación ejecutora.

- Relevancia de los logros obtenidos por la organización. ¿Los resultados brindan un escenario favorable de desarrollo futuro de la Asociación de Consumidores?
- Capacidad Administrativa. Se refiere a las habilidades observadas en los dirigentes y ejecutores de los proyectos, que permiten mejorar aspectos relevantes de planificación, integración, organización del trabajo, etc. ¿Se observan procesos de mejora en la administración o gestión de la Asociación de Consumidores, tras el desarrollo del proyecto?

(111 de 111)

- Participación comunitaria en el proceso de formulación, ejecución, distribución de beneficios y contribución en el proyecto. ¿La Asociación visualiza como oportunidad integrar a la comunidad en sus proyectos de manera activa?
- División de funciones y de responsabilidades, adecuada: ¿La organización visualiza la necesidad de planificación para un mejor gestión interna?
- Procedimientos contables y administrativos conforme a estándares reconocidos: se mide cómo la realización de los proyectos permite a las Asociaciones valorar e implementar mejoras en su gestión contable y administrativa, con nuevos estándares, aportados por la experiencia de ejecución señalada, ¿La Asociación de Consumidores ve la ejecución de proyectos como oportunidad para incorporar mecanismos contables y de administración?

#### 4.4 Grado de Cambio:

Se considera si con los resultados del proyecto se logró modificar la situación inicial que daba origen al problema planteado por el proyecto. En cada proyecto se deben establecer variables de medición, con su respectiva situación inicial y final, de manera de identificar los cambios producidos a partir de su ejecución.

#### 4.5 Aporte al Movimiento de Consumidores:

Son las acciones, directas o indirectas, generadas a partir del proyecto que inciden en el sistema de protección del consumidor; considera los tres actores: Mercado (proveedores), Estado (servicios, política pública, legislación) y Sociedad Civil (mayor interés, alianzas con otras organizaciones, acciones concretas, etc.)