



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

**Memoria Anual 2012 del Consejo de Administración
Fondo Concursable para las Asociaciones de Consumidores
(Artículo 11 bis Ley N° 19.496) Servicio Nacional del Consumidor**





FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Índice de Contenidos

| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN..... | 3 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE. | 4 |
| 1. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN..... | 4 |
| 2. INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN PERÍODO 2011 - 2013..... | 4 |
| 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSEJEROS | 5 |
| 4. FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO..... | 5 |
| 5. FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | 7 |
| CAPÍTULO II FONDO CONCURSABLE..... | 8 |
| 1. ACTIVIDADES QUE PUEDE FINANCIAR EL FONDO | 8 |
| 2. INICIATIVAS DE LAS ASOCIACIONES QUE NO PUEDEN SER FINANCIADAS POR EL FONDO..... | 8 |
| 3. CONCURSOS PÚBLICOS..... | 9 |
| 4. LÍNEAS DE PROYECTOS..... | 9 |
| 5. POSTULANTES AL FONDO | 9 |
| 6. CONVENIOS DE EJECUCIÓN Y RESOLUCIONES | 9 |
| CAPÍTULO III | 10 |
| PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2012 | 10 |
| 1. BASES DEL CONCURSO..... | 10 |
| 2. DESARROLLO DEL PRIMER CONCURSO | 10 |
| 3. SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS | 10 |
| PROYECTOS FINANCIADOS PRIMER LLAMADO FONDO CONCURSABLE 2012..... | 11 |
| DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEL FINANCIAMIENTO DEL FONDO CONCURSABLE..... | 14 |
| CAPÍTULO IV..... | 15 |
| SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2012 | 15 |
| 1. BASES DEL CONCURSO..... | 15 |
| 2. DESARROLLO DEL PRIMER CONCURSO | 15 |
| 3. SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS | 15 |
| 4. PROYECTOS FINANCIADOS SEGUNDO LLAMADO FONDO CONCURSABLE 2012..... | 16 |
| CAPÍTULO V | 19 |
| CONCURSO PÚBLICO EXTRAORDINARIO DE PROYECTOS 2012..... | 19 |
| 1. BASES DEL CONCURSO..... | 19 |
| 2. DESARROLLO DEL PRIMER CONCURSO | 19 |
| 3. SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS | 19 |
| 4. PROYECTOS FINANCIADOS LLAMADO EXTRAORDINARIO FONDO CONCURSABLE 2012..... | 20 |
| CAPÍTULO VI | 21 |
| EVALUACIÓN PROCESO FONDO CONCURSABLE 2012..... | 21 |
| 1. RESULTADOS GENERALES DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS 2012. | 21 |
| 2. REVISIÓN DE RESULTADOS GENERALES FONDO CONCURSABLE 2010 - 2012..... | 21 |
| 3. MEJORAS AL PROCESO FONDO CONCURSABLE..... | 24 |



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Presentación.

Mediante la presente Memoria 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, informa sobre el trabajo realizado y las convocatorias a concursos públicos de proyectos, ordinarios y extraordinario, desarrolladas con el presupuesto asignado para el año 2012.

El artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, creó en 2004, 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 exclusivamente 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 definen las asignaciones 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 Reconstrucción, 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 01 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, se da cumplimiento a lo establecido en las normas legales y reglamentarias que rigen su funcionamiento y, en especial a las referidas a informar sobre 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. Esta información es complementaria a la que el Consejo de Administración entrega periódicamente a través del sitio institucional www.sernac.cl

La presente Memoria Anual 2012 informa sumariamente 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 por los ejecutores a los recursos del Fondo Concursable.

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:

- a) Un representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Un representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo;
- c) Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- d) 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;
- e) Un representante de las organizaciones comunitarias, designado por la Asociación Chilena de Municipalidades;
- f) 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;
- g) 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 de Administración período 2011 - 2013

La composición inicial del Consejo de Administración en 2012, es la que se indica. Sin embargo, a partir de agosto sufrió la renuncia del Consejero Cornejo.

Consejera/os:

Paula Bustos Muñoz
Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

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

Eric Romero Solano
Representante Organizaciones Sociales Consejero

Alejandro Corvalán Quiroz
Representante Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas





FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Gonzalo Cornejo Chávez
Representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo¹

Presidente:

Fernando Morales Álvarez
Representante de las Asociaciones de Consumidores Consejero.

3. Características de los consejeros

Los Consejeros ejercen sus funciones ad – honorem; 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 2012, el Consejo de Administración realizó 12 reuniones, cumpliendo en todas ellas con el quórum establecido en el Reglamento para sesionar y/o tomar resoluciones a través de Acuerdo.

| Reunión | Contenidos | Asistentes |
|---------|---|---|
| 05.01 | Aprobación de bases del primer llamado a concurso público de 2012. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC). |
| 19.01 | Revisión de resultados de estudio de evaluación de impacto al Fondo Concursable. Antecedentes de la gestión 2011, para elaboración de la memoria anual del Consejo. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC). |

¹ El Consejero del Ministerio de Economía cumplió su periodo en julio de 2012, sin que fuera reemplazado en el período.



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

| Reunión | Contenidos | Asistentes |
|---------|---|---|
| 29.03 | Estudio y resolución de reclamaciones al Acta de Admisibilidad del Primer Llamado 2012. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 16.04 | Validación de las evaluaciones a los proyectos del Primer Llamado y selección de aquellos que recibirán financiamiento. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 03.05 | Estudio y resolución de reclamaciones al Acuerdo del Consejo que selecciona proyectos del Primer Llamado 2012. Aprobación de bases del segundo llamado a concurso público de 2012 | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 28.06 | Estudio y resolución de reclamaciones al Acta de Admisibilidad del Segundo Llamado 2012. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores), Héctor Oliva Rojas (DOS - MSGG) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 13.07 | Validación de las evaluaciones a los proyectos del Segundo Llamado y selección de aquellos que recibirán financiamiento. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores), Héctor Oliva Rojas (DOS - MSGG) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 11.10 | Estudio y resolución de reclamaciones al Acuerdo del Consejo que selecciona proyectos del Segundo Llamado 2012. Aprobación de bases del Llamado Extraordinario a concurso público de 2012 | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores), Héctor Oliva Rojas (DOS - MSGG) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 29.11 | Validación de las evaluaciones a los proyectos del Llamado Extraordinario y selección de aquellos que recibirán financiamiento. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de Consumidores), Héctor Oliva Rojas (DOS - MSGG) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |
| 26.12 | Aprobación de bases del primer llamado a concurso público de 2013. | Alejandro Corvalán Quiroz (CRUCH), Fernando Morales Álvarez (Asociaciones de |



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

| Reunión | Contenidos | Asistentes |
|---------|--|--|
| | Aprueba medidas de desconcentración de la ejecución del presupuesto 2013, del Fondo Concursable. | Consumidores), Héctor Oliva Rojas (DOS - MSGG) y Paula Bustos Muñoz (SERNAC) |

5. Funciones del Consejo de Administración

Las funciones del Consejo, definidas en el Reglamento son:

- Convocar a las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.496, y sus modificaciones, a Concurso Público para la asignación de los recursos del Fondo;
- Fijar, con arreglo a criterios objetivos, los requisitos, formas y procedimientos a que deberán ajustarse las Bases de los concursos públicos que sean convocados y los proyectos que postulen a la asignación de los recursos del Fondo.
- Seleccionar los proyectos que postulen las Asociaciones de Consumidores, en conformidad con las Bases del Concurso. En el desempeño de esta función, el Consejo velará porque exista un adecuado equilibrio entre los proyectos de relevancia nacional y los de carácter regional o local.
- Declarar desierto todo o parte del Concurso que hubiere convocado, por motivos fundados;
- Supervisar el desarrollo de los proyectos aprobados;
- Aprobar el presupuesto y balance anual del Fondo;
- Elaborar anualmente una Memoria que contenga una relación de las inversiones y gastos efectuados en los concursos públicos convocados; de los proyectos financiados; y del efectivo cumplimiento de sus objetivos. Copia de dicha memoria se remitirá a ambas Cámaras del Congreso Nacional;
- Resolver las cuestiones que se susciten por la aplicación del Reglamento.

6. Secretario ejecutivo del Consejo.

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





FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Capítulo II Fondo Concursable

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 está compuesto con los aportes que cada año se contemplan en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y, eventualmente, por las donaciones que realicen organizaciones sin fines de lucro, sean éstas nacionales o internacionales.

Durante el período anual que se informa el monto total inicialmente asignado por la Ley de Presupuesto al Servicio Nacional del Consumidor para el Fondo Concursable fue de \$350.618.000.- (Trescientos cincuenta millones seiscientos dieciocho mil pesos). El Fondo no recibió para su ejercicio anual, ninguna donación, nacional o internacional de las que de acuerdo con la Ley del Consumidor podría recibir.

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 Consumidor 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.





FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

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 los respectivos Concursos Públicos, las 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.

Durante el año 2012, el Consejo convocó a 2 Llamados ordinarios y a uno Extraordinario.

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 años anteriores, se ha buscado fortalecer la línea de proyectos específicos considerando en ella 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, participación consultiva de consumidores en instancias públicas). La línea específica, que además procura constituirse en un ejercicio que potencie la propia estructura de las organizaciones, al someterlas al cumplimiento de requisitos y estándares de ejecución mayores.

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.

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 entre la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y los 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.





FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Capítulo III

Primer Concurso Público de Proyectos 2012

1. Bases del Concurso

El texto de las Bases del Primer Llamado fue aprobado por el Consejo de Administración, mediante Acuerdo N 53 de 5 de enero de 2012.

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 viernes 05 de marzo de 2012, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor en el país.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió la postulación de 62 proyectos, en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Tarapacá, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Lagos y Los Ríos.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 01 de mayo y el 31 de diciembre de 2012, las Asociaciones ejecutaron los proyectos 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.



Proyectos financiados Primer Llamado Fondo Concursable 2012.

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|--|--|-------------------------------------|
| 28 | "Ampliando redes para la promoción y defensa de los derechos del consumidor de la mujer trabajadora" | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS | 4.063.720 |
| 51 | "Eficiencia energética consumo responsable en la villa Claro de Luna" | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia – ACOVAL | 3.107.121 |
| 30 | "Mapa de bici estacionamientos del GRAN Santiago" | Asociación de Consumidores y Usuarios de Bicicletas | 7.480.000 |
| 52 | "Capacitación de dirigentes sociales de las comunas de San José, Máfil, Paillaco, Corral y Lanco" | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL | 8.565.220 |
| 41 | "Aplicación de la guía de monitoreo de bancos" | Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador – ODECU LIBERTADOR | 5.057.000 |
| 32 | "Los consumidores ante las colusiones que vulneran la libre competencia" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 2.500.989 |
| 59 | "Cápsulas audiovisuales ACO te informa" | Asociación de Consumidores de Osorno ACO | 5.024.000 |
| 50 | "Activa tus derechos: ACOVAL te defiende" | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia – ACOVAL | 3.000.000 |
| 53 | "Sistema integral de información y apoyo para consumidores y usuarios VII – SIIACUS VII" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 4.746.640 |
| 48 | "Atención de consumidores en espacio institucional y contextos específicos" | Asociación de Consumidores del Sur - CDS | 7.625.000 |
| 60 | "Foros territoriales de consumo" | Asociación de Consumidores de Osorno ACO | 4.270.600 |
| 2 | "Spot de radio para informar, orientar y educar a los consumidores/as" | Asociación Regional de Defensa del Consumidor de la Primera Región - ARDEC | 4.500.000 |

FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|---|--|-------------------------------------|
| 57 | "A la luz de la energía " | Asociación de Consumidores CHILOEACTIVO | 6.515.000 |
| 7 | "Oficina del consumidor: provincia de Quillota" | Organización de Consumidores y Usuarios – ORCUS | 5.960.000 |
| 22 | "Educación sobre SERNAC Financiero" | Liga Ciudadana para la Defensa de los Consumidores – LIGA CIUDADANA | 2.870.000 |
| 34 | "Difusión de la Ley N° 19.496 y normas complementarias" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 2.200.000 |
| 9 | "El comercio cumple" | Organización de Consumidores y Usuarios – ORCUS | 1.881.920 |
| 54 | "Con su mismo problema" | Asociación de Consumidores CHILOEACTIVO | 6.222.900 |
| 11 | "Reedición guía Comer sano" | Asociación de Consumidores Marga Marga Provincia Inteligente - ACOMPI | 7.381.000 |
| 3 | " Escuela itinerante de educación, promoviendo la ley del consumidor y el Sernac Financiero " | Asociación Regional de Defensa del Consumidor de la Primera Región – ARDEC | 4.180.000 |
| 12 | "Re edición de la guía para una compra responsable" | ACOMPI | 6.500.000 |
| 47 | "Perfil de los consumidores del Gran Temuco" | Asociación de Consumidores del Sur – CDS | 8.326.500 |
| 25 | "Organizaciones de la comuna de Lo Espejo se educan sobre el análisis publicitario" | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS | 5.050.000 |
| 45 | "Estudio de uso, percepción del usuario y calidad energético térmica en una muestra de viviendas del gran Temuco" | Asociación de Consumidores del Sur – CDS | 8.455.000 |
| 26 | "Los estudiantes de Cynbel se fortalecen y se sensibilizan sobre el Sernac Financiero" | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS | 5.355.500 |

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|--|--|-------------------------------------|
| 38 | "Análisis nutricional de bebidas de fantasía" | Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU | 7.535.000 |
| 29 | "Experimentando aprendo: niños y niñas organizados" | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS | 4.253.000 |
| 44 | "Estudio Nivel de endeudamiento y sobreendeudamiento de la juventud" | Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles – FOJUCC | 6.440.425 |
| 56 | "Percepción de calidad de los servicios de agua y luz en el sur de Chile" | Asociación de Consumidores CHILOEACTIVO | 8.830.000 |
| 27 | "Estudio acerca de la diferencia de precios entre las distintas marcas de medicamentos" | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social – ANADEUS | 5.500.000 |
| 27 | "Análisis químico de pesticidas en frutas y hortalizas" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 4.385.000 |
| 20 | "Ojo con nuestras deudas" | Liga Ciudadana para la Defensa de los Consumidores – LIGA CIUDADANA | 8.500.000 |
| 14 | "Primera encuesta ASCODAT y segunda versión del Manual" | Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito - ASCODAT | 4.580.000 |
| 62 | "Participación de la Federación de Consumidores Sur Austral en mesas consultivas del sector público y en normas INN" | Asociación de Consumidores de Osorno ACO | 4.000.000 |
| 49 | "Determinación y socialización de los hábitos de consumo de la población de la región de los Ríos" | ACOVAL | No financiado. |
| 15 | "Desarrollo e implementación de sitio Web www.pasajeroactivo.cl" | ASCODAT | No financiado. |
| 21 | "Diálogos Ciudadanos: análisis participativo en temas de interés nacional para consumidores y usuarios" | LIGA CIUDADANA | No financiado. |

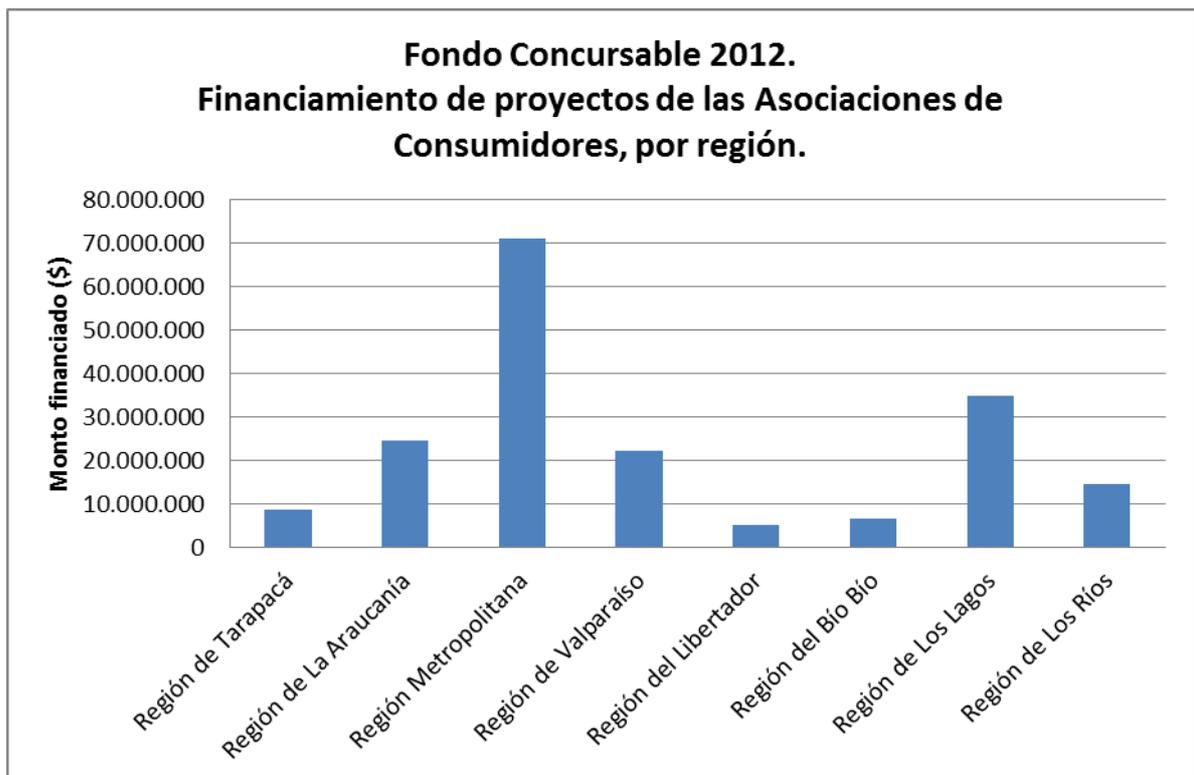


FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| 61 | "Oficina virtual www.acosorno.cl" | ACO | No financiado. |
| 19 | "Estrategia digital ACONSU 2012" | ACONSUCHILE | No financiado. |

Distribución territorial del financiamiento del Fondo Concursable.





Capítulo IV

Segundo Concurso Público de Proyectos 2012

1. Bases del Concurso

El texto de las Bases del Primer Llamado fue aprobado por el Consejo de Administración, mediante Acuerdo N 57 de 03 de mayo de 2012.

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 viernes 04 de junio de 2012, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor en el país.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió la postulación de 47 proyectos, en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Tarapacá, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío, Los Lagos y Los Ríos

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 07 de septiembre y el 31 de diciembre de 2012, las Asociaciones ejecutaron los proyectos 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.



4. Proyectos financiados Segundo Llamado Fondo Concursable 2012.

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Evaluación (puntos) | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|--|--|---------------------|-------------------------------------|
| 19 | "Conozcamos el Sernac Financiero y la nueva ley Dicom." | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS | 77 | 3.310.000 |
| 41 | "Encuentro de evaluación, fortalecimiento y planificación de FECOSUR para período 2012 - 2014" | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL | 75 | 5.175.000 |
| 45 | "Conversemos nuestros derechos en consumo. Tercera temporada." | Asociación de Consumidores de Osorno ACO | 74 | 7.650.000 |
| 20 | "La nueva generación de estudiantes del liceo técnico se concientiza sobre el endeudamiento responsable. " | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS | 73 | 4.776.000 |
| 40 | "Análisis jurisprudencial de casos sobre derechos del consumidor en la ciudad de Valdivia." | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL | 73 | 4.650.000 |
| 32 | "Estudio de calidad e inocuidad de toallas higiénicas " | Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador - ODECU LIBERTADOR | 72 | 6.780.000 |
| 22 | "Las cuentas claras conservan el dinero en tus bolsillos. " | Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS | 71 | 3.380.000 |
| 44 | "Oficina virtual www.acosorno.cl" | Asociación de Consumidores de Osorno ACO | 70 | 3.000.000 |
| 25 | "Difusión masiva de la Ley del Consumidor" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 70 | 6.200.000 |
| 39 | "Determinación y socialización de los hábitos de consumo de la Región de los Ríos." | Asociación de Consumidores y Usuarios de Valdivia - ACOVAL | 69 | 6.800.000 |

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Evaluación (puntos) | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|--|--|---------------------|-------------------------------------|
| 24 | "Capacitación de monitores en derechos y deberes del consumidor en comunas rurales de la Región Metropolitana" | Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile CONADECUS | 68 | 6.070.000 |
| 31 | "Accesibilidad de precios y medicamentos de venta directa." | Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador – ODECU LIBERTADOR | 68 | 5.145.000 |
| 9 | "Análisis nutricional panes de molde envasados blanco, integral y light." | Asociación de Consumidores Marga Marga Provincia Inteligente - ACOMPI | 67 | 8.756.770 |
| 46 | "Impacto del alza de los alimentos en 100 mujeres jefas de hogar de Puerto Montt" | Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región - CIDER | 66 | 3.901.545 |
| 8 | "Talleres para dirigentes sociales de La Ligua y Cabildo" | Organización de Consumidores y Usuarios – ORCUS | 65 | 1.937.960 |
| 36 | "Seminario Comercio electrónico y la protección al consumidor." | Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles - FOJUCC | 65 | 2.501.129 |
| 37 | "Seminario Regulación chilena actual del acceso al crédito. " | Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles - FOJUCC | 65 | 2.501.129 |
| 34 | "Jornadas Regulación actual de los servicios básicos domiciliarios y la realidad regional." | Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles - FOJUCC | 65 | 2.428.907 |
| 29 | "Soporte audiovisual sobre consumo." | El poder del Consumidor | 63 | 1.850.000 |
| 43 | "Desarrollando un banco de material educativo para informar a los consumidores. " | Asociación de Consumidores CHILOEACTIVO | 63 | 2.370.000 |
| 13 | "Desarrollo e implementación de sitio web y redes sociales pasajeroactivo.cl" | Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito - ASCODAT | 63 | 4.318.000 |
| 49 | "Comparación de precios y planificación de consumo. " | Asociación de Consumidores Acción Inteligente - ACAI | 62 | 8.541.500 |

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Evaluación (puntos) | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|----|--|---|---------------------|-------------------------------------|
| 5 | “Consumidores de Copiapó conocen sus derechos y deberes como usuarios del servicio de agua potable.” | Asociación de Consumidores y Usuarios de Copiapó - CONACOP | 62 | 8.326.000 |
| 42 | "Obra de teatro Jurel por almud. " | Asociación de Consumidores CHILOEACTIVO | 61 | 4.704.500 |
| 12 | “Evaluación de la calidad del servicio de empresas de transporte de pasajeros interregional.” | Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito - ASCODAT | 61 | 4.292.000 |
| 7 | “Tus derechos te acompañan con ACOCHAÑAR” | Asociación de Consumidores de Chañaral - ACOCHAÑAR | 60 | 6.993.000 |



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

Capítulo V

Concurso Público Extraordinario de Proyectos 2012

1. Bases del Concurso

El texto de las Bases del Primer Llamado fue aprobado por el Consejo de Administración, mediante Acuerdo N 62 de 11 de octubre de 2012.

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 viernes 19 de noviembre de 2012, a las 13:00 horas, en las oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor en el país.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió la postulación de 17 proyectos, en las Direcciones Regionales del SERNAC en las regiones de Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins y Los Ríos.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 10 de diciembre y el 31 de diciembre de 2012, las Asociaciones ejecutaron los proyectos 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.



4. Proyectos financiados Llamado Extraordinario Fondo Concursable 2012.

| N° | Proyecto | Asociación postulante | Evaluación (puntos) | Recursos aprobados por Consejo (\$) |
|-----------|--|------------------------------|----------------------------|--|
| 1 | Más información, mejores decisiones en el mercado financiero. | CONACOP | 63 | 4.991.000 |
| 8 | CONADECUS radialmente en conexión contigo. | CONADECUS | 61 | 3.331.500 |
| 17 | No use la tarjeta. Pague en efectivo. | ACOVAL | 61 | 3.000.000 |
| 11 | Stand de orientación y entrega de información de derechos y deberes a los usuarios del transporte interurbano. | ASCODAT | 61 | 2.415.000 |
| 5 | Ojo con nuestras deudas, cuidemos nuestra jubilación. | LIGA CUIDADANA | 61 | 4.980.000 |
| 3 | Manual para una compra navideña responsable | ACOMPI | 60 | 5.700.000 |
| 4 | ACUJOVI realiza campaña educativa sobre la Ley de Protección del Consumidor y el presupuesto familiar en la comuna de PAC. | ACUJOVI | 60 | 3.160.000 |
| 10 | Mejoramiento y rediseño de la página Web odecu.cl | ODECU | 60 | 2.175.000 |

Capítulo VI

EVALUACIÓN PROCESO FONDO CONCURSABLE 2012

1. Resultados generales de la asignación de recursos 2012.

Durante el ejercicio 2012 del proceso del Fondo Concursable el Consejo de Administración convocó a dos concursos públicos ordinario y uno extraordinario, que entregaron un total de \$ 343.792.000.- (Trescientos cuarenta y tres millones) a 21 Asociaciones de Consumidores de 8 regiones del país.

Las principales actividades financiadas correspondieron a difusión de las disposiciones de la Ley Nº 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.

2. Revisión de resultados generales Fondo Concursable 2010 – 2012.

Una revisión de la evolución que han observado los recursos públicos invertidos en el financiamiento de acciones 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 SERNAC, se haya incorporado todo el proceso al Sistema de Gestión de Calidad institucional, 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 el siguiente cuadro, se resume la relación de organizaciones postulantes que se ubican en la Región Metropolitana frente a las del resto del país:

| Número de Asociaciones de Consumidores que postulan al Fondo Relación Santiago v/s otras regiones | Período | | |
|--|----------------|------|------|
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Asociaciones Región Metropolitana | 10 | 11 | 11 |



| | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Asociaciones otras regiones | 19 | 16 | 16 |
| Total Nacional | 29 | 27 | 27 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de concursos correspondientes al período 2010 – 2012.

Las Asociaciones de consumidores presentan un mayor dinamismo en regiones distintas a la metropolitana, debido a que en Santiago existe un número estable de organizaciones con grados de desarrollo medio, lo que parece generar una barrera de entrada para la conformación de nuevas organizaciones que puedan postular al Fondo. La situación en regiones es opuesta, existiendo entre una a tres organizaciones en promedio por región, muchas de ellas inactivas, por lo que el incentivo para la conformación de nuevas organizaciones, y la postulación de éstas al Fondo por primera vez, es un suceso mucho más recurrente.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la relación en el número de postulaciones presentadas por Asociaciones ubicadas en Santiago, en relación al resto del país:

| Número de proyectos postulados al Fondo | | | |
|---|----------------|------------|------------|
| Relación Santiago v/s otras regiones | Período | | |
| | 2010 | 2011 | 2012 |
| Proyectos Región Metropolitana | 63 | 48 | 56 |
| Proyectos otras regiones | 61 | 57 | 70 |
| Total Nacional | 124 | 105 | 126 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de concursos correspondientes al período 2010 – 2012.

El aumento en la actividad de las organizaciones regionales ha generado una tensión al momento de asignar los recursos. En efecto, existiendo en la región metropolitana Asociaciones que presentan proyectos de un elevado estándar, lo cual asegura siempre la obtención de un alto porcentaje de los recursos, la mayor demanda generada por las Asociaciones de otras regiones, algunas de las cuales se encuentran federadas y que poseen un grado de posicionamiento importante en sus territorios, obliga a dejar sin financiamiento a muchos proyectos de elevada calidad, siendo un punto crítico en este punto de la evolución del Fondo la cantidad de iniciativas que se pueden financiar con el presupuesto asignado. Así, por ejemplo, durante el 2012, se pudo financiar 63 proyectos de los 126 presentados, lo que equivale a un 50% del total. La proporción de proyectos regionales financiados presenta un aumento sostenido en el tiempo, equiparándose e incluso sobrepasando a los de la Región Metropolitana.



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores



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, evaluar, entre otras iniciativas:

- Avanzar en el cumplimiento de los plazos que estipulan las Bases de cada concurso público, siendo este el aspecto que más relevan los ejecutores al momento de evaluar la satisfacción con los resultados del proceso. Asimismo, se evidencia que el retraso en la evaluación y selección de proyectos, y el consiguiente acortamiento del período de ejecución, incide directamente en la merma de la efectividad e impacto de los proyectos implementados por las Asociaciones de Consumidores. Si bien durante 2012 se implementaron una serie de modificaciones al proceso que buscaban incidir en la reducción de los períodos necesarios para resolver cada concurso, no alcanzo un estándar satisfactorio de respuesta; particularmente en el cumplimiento de los plazos destinados a la revisión y selección de los proyectos.

- 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 necesidad de contar con formatos tipo para uniformar los verificadores que entregan las organizaciones ejecutoras (ej. listas de asistencia), asegurando así contar con la información necesaria para la implementación de futuras mediciones de impacto.

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

Los principales instrumentos de apoyo son básicamente las Bases de los Concursos, la Plataforma electrónica 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 ante y ex post o de resultados.

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. Durante 2012 SERNAC, a través del departamento de participación ciudadana, implementó un programa de fortalecimiento de competencias para dirigentes, a modo de piloto, contando por primera vez con recursos en la Ley de presupuesto para ello. El principal resultado fue la ejecución de 3 talleres de ejecución de proyectos, tanto a nivel de la Región Metropolitana, como de Los Lagos y Atacama.
- 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. En este sentido, ya se realizó un avance importante al mantener reuniones de seguimiento con cada responsable de proyecto. Se debe reforzar esta instancia, especialmente la coordinación con los profesionales de SERNAC que realizan esta tarea en regiones.

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,



FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

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 que permitan otorgar un mayor y mejor proceso de ejecución, a través del cumplimiento efectivo de los plazos del proceso, 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 2011, se incluyó 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.

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

Se ha sostenido la decisión del Consejo en orden a definir pertinencia de establecer metas u objetivos de fomento de la participación ciudadana en consumo, a través de las iniciativas que financia el Fondo. 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.

