



**FONDO CONCURSABLE**  
para asociaciones de consumidores

---

## **Memoria Anual 2013**

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

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**





# FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

## Contenido

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>4</b>
<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE.</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>7</b>
<b>FONDO CONCURSABLE</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>10</b>
<b>PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2013</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>39</b>
<b>SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2013</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>63</b>
<b>PRIMER LLAMADO REGIONAL A CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2013</b>	<b>63</b>
<b>REGIÓN DE ATACAMA</b>	<b>63</b>
<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>67</b>
<b>EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2013</b>	<b>67</b>

## Capítulo I

### Presentación de la Memoria Anual

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 N° 19.496 (Ley de Protección al Consumidor), a través de la presente Memoria Anual informa sobre el trabajo realizado en el período 2013 y, especialmente, sobre las convocatorias a concursos públicos de proyectos desarrolladas durante el año.

El artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, creó un Fondo Concursable destinado exclusivamente al financiamiento de aquellas iniciativas que las Asociaciones de Consumidores realicen en el cumplimiento de sus objetivos. El Fondo Concursable está compuesto por los aportes que anualmente se contemplan para ese efecto en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro, nacionales o internacionales.

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 N°19.496 y sus modificaciones, por el Reglamento del Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, contenido en los Decretos Supremos N° 37/2005, N° 225/2007 y N°147/2012, todos del hoy llamado Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Al informar, mediante la presente Memoria Anual, sobre el conjunto de actividades realizadas por el Consejo de Administración entre el 31 de enero de 2013 y el 30 de diciembre de 2013, 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 2013** informa sumariamente sobre el desarrollo de cada uno de los proyectos ejecutados en el marco de las convocatorias a concurso realizadas, presentando sus resultados globales y aportando información sobre el uso dado por los ejecutores a los recursos del Fondo Concursable.

**Santiago, 24 de marzo de 2014**

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

## Capítulo II

### 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 Turismo;
- 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 Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas con domicilio en regiones distintas de la Región Metropolitana<sup>1</sup>;
- 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 de Administración período 2013 - 2015

Durante el 2013, el Consejo de Administración modificó su composición, debido al término del período bianual 2011 – 2013 establecido en su Reglamento; quedando conformado durante la segunda parte del año por las personas que a continuación se indican.

##### Consejeras y Consejeros:

**Nicolás Corvalán Pino**

Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor  
Consejero

**Carmen Gloria Rojas Donoso**

Representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo  
Consejera

---

<sup>11</sup> La modificación al reglamento del Fondo Concursable, aprobada por el Decreto N°147/2012 de Economía reemplazó por este representante al hasta entonces "representante de las organizaciones comunitarias, designado por la Asociación Chilena de Municipalidades", que nunca se formalizó en consideración a que esta entidad se declaró incompetente para efectuar el referido nombramiento.

**Frank Reinberg Navarro**

Representante del Director de la División de Organizaciones Sociales de SEGEGOB  
Consejero

**Olga San Martín Pulgar**

Representante de las organizaciones de la sociedad civil, designada por el Director de la División de Organizaciones Sociales de SEGEGOB  
Consejera

**Guillermo Riveros Urzúa**

Representante de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas con domicilio en regiones distintas de la Región Metropolitana

**José Vargas Niello**

Representante de las Asociaciones de Consumidores  
Presidente

**Rodrigo Uribe Bravo**

Académico universitario designado por el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.  
Consejero

Durante el período 2013, dejaron el Consejo doña Paula Bustos Muñoz, don Fernando Morales Álvarez, don Héctor Oliva Rojas, don Alejandro Corvalán Quiroz y don Eric Romero Solano.

**Secretario Ejecutivo:**

**Manuel Sáez Zu-Dohna**

Servicio Nacional del Consumidor

Hasta octubre de 2013, el Secretario Ejecutivo del Consejo fue el actual consejero representante del Director Nacional, Nicolás Corvalán Pino.

### 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.

#### 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 (Artículos Nos. 10, 13, 15 y 18).

## Capítulo III 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 \$ **357.981.000.- (Trescientos cincuenta y siete millones novecientos ochenta y un mil pesos)**. El Fondo no recibió, para su ejercicio anual, ninguna donación de terceros, nacionales o internacionales.

Durante 2013, además, entró en vigencia una nueva modificación al Reglamento del Fondo Concursable, aprobada por el Decreto N°147/2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que permitió la conformación de Consejos Regionales y de llamados con esta cualidad.

### 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

De acuerdo a las normas referidas con antelación, los recursos del Fondo no pueden destinarse al financiamiento de acciones o actividades relacionadas con los literales d) y e) del artículo 8 de la Ley 19.496, a saber:



- a) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y
- b) Representar tanto el interés individual, como el 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 19.496 señala que la asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores debe realizarse mediante Concurso Público de proyectos (Artículo 11 bis). Cada una de las convocatorias se realiza de acuerdo a Bases de Concurso Público que deben ser aprobadas por el Consejo de Administración, según lo contenido en su Reglamento. 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

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.

El Consejo estableció en las Bases del Primer y Segundo Concurso desarrollado en 2013, 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). En el segundo llamado se dio especial importancia a los proyectos relacionados con la participación de consumidores en los procesos de fijación tarifaria de servicios básicos. La línea específica se ha constituido como un ejercicio que potencia la estructura de las organizaciones, al someterlas al cumplimiento de requisitos y estándares de ejecución mayores.

Existió un tercer llamado, que se pudo desarrollar a partir de la modificación al Reglamento del Fondo, aprobado por el Decreto N°147/2012 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo y que entró en vigencia en octubre de 2013. Este llamado, denominado “Primer llamado regional a concurso público de proyectos del fondo para el financiamiento de iniciativas de asociaciones de Consumidores pertenecientes a la Región de Atacama”, contó con la particularidad de ser sancionado por un “Consejo Regional”, quien definió sus bases y desarrolló la evaluación y selección de los proyectos desde la región. Los proyectos que se postularon se refirieron a problemáticas netamente regionales y fueron ejecutados por Asociaciones pertenecientes a la misma.



# FONDO CONCURSABLE

---

para asociaciones de consumidores

## 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 Nº 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.





## Capítulo IV

### Primer Concurso Público de Proyectos 2013

#### 1. Bases del Concurso

El texto de las Bases del Primer Llamado fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 74, de 18 de enero de 2013.

Este concurso repartió **\$188.525.261.-**, del total de **\$190.000.000.-** disponibles.

#### 2. Desarrollo del Primer Concurso

##### 2.1 Proceso de postulación y evaluación.

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día viernes 28 de febrero de 2013, 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, en las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor de las Regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Biobío, Los Ríos y Los Lagos, de un total de **62 postulaciones**.

Mediante Acuerdo N°67 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 28 iniciativas, de 16 Asociaciones de Consumidores.

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

Entre el 13 de abril y el 31 de diciembre de 2013, las Asociaciones ejecutaron los proyectos financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. La identificación, los objetivos del proyecto, los recursos asignados, y el porcentaje de cumplimiento en su ejecución se presentan, resumidamente, a continuación.

## Proyectos financiados Primer Llamado Fondo Concursable 2013.

### Identificación y principales resultados de ejecución.

#### Proyecto N° 4

#### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Escucho y conozco mis derechos como consumidor
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Copiapo - Conacop
Representante legal	Pedro Munizaga Olivares
Encargado	Pedro Munizaga Olivares
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.122.000

#### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Realización de un programa radial semanal, de media hora de duración, durante 6 meses (24 emisiones), para difundir contenidos de la Ley del Consumidor, mediante entrega consejos prácticos y realización de entrevistas a autoridades y expertos locales.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

#### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.122.000	\$ 4.189.500	\$ 4.189.500	\$0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 10

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Oficina Itinerante.
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios - Orcus
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	María Yolanda Pacheco Pinto
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.115.290

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Instalar una oficina para la atención a usuarios en terreno.</p> <p>Los beneficiarios directos serían habitantes alejados de las comunas de La Ligua, Cabildo, Quillota, La Calera e Hijuelas.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.115.290	\$ 4.115.290	\$ 4.115.290	\$0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

## Proyecto N° 11

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Participación Ciudadana de Consumidores.
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios - Orcus
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Guillermo Henríquez Alfaro
Área temática	Participación en consejos consultivos
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 4.615.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Informar a través de medios electrónicos (facebook, twitter, youtube, página web de orcus y envío de e-mail) acerca del trabajo de los Consejos Consultivos que se contemplan en la norma de participación ciudadana.</p> <p>Se estiman 7.000 beneficiarios directos y además se contempla, "cuando sea posible y necesario", la realización de asambleas para tratar asuntos específicos relacionados con los temarios de los Consejos.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	76%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.615.000	\$ 4.615.000	\$ 4.615.000	\$0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 13**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Cambios en las etiquetas de los alimentos. ¿Qué información exigir?
Asociación Responsable	Asociacion De Consumidores Marga Marga Provincia Inteligente - Acompi
Representante legal	Jaime Rojas Muñoz
Encargado	Francisca Herrera
Área temática	Difusión de normativa y Actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 7.610.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Elaboración de 20.000 ejemplares de un folleto que se entregará de manera directa para informar acerca de los cambios que se realizarán en las etiquetas de los alimentos producto de la entrada en vigencia de la ley N° 20.606 (composición nutricional de los alimentos y su publicidad).</p> <p>19.400 ejemplares serán entregados a consumidores en general. Los 600 ejemplares restantes se entregarán mediante charlas a dirigentes vecinales, vecinos en general y a alumnos del departamento de Química y Medio Ambiente de la Universidad Técnico Federico Santa María.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	Se cumplieron los objetivos incluso en un mayor porcentaje de lo planteado originalmente.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.610.000	\$ 7.610.000	\$ 7.610.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 17**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Con Su Mismo Problema II
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Chiloé
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Mercedes Alarcón Solís
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 6.822.900

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realizar 10 programas de televisión, que serán emitidos en canales de tv locales de las ciudades de Ancud, Castro y Quellón relacionados con problemas que afectan a consumidores.</p> <p>El formato de los capítulos, será como el utilizado en el programa "esto no tiene nombre" de tvn.</p> <p>Los beneficiarios directos estimados serían 41.253. Para este cálculo se considera un 30% de la población de las ciudades de Castro y Ancud y un 80% de la población de Quellón. (datos según censo 2002).</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 6.822.900	\$ 6.857.195	\$ 6.837.195	\$0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 17**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Conectándome a la red conozco mis derechos
Asociación Responsable	Asociación Nacional De Defensa De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios De La Seguridad Social - Anadeus
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Encargado	Jocelyne Gómez Castillo
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 5.015.500

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realización de 20 sesiones de trabajo, de 2 horas cada una, que irá dirigida a 400 beneficiarios directos.</p> <p>Las 20 actividades, mediante charlas y otras dinámicas buscan entregar información relacionada con los derechos que tienen los usuarios de telefonía móvil, fija e internet, así como además se busca que dominen conceptos básicos relacionados con materia de telecomunicaciones.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	96%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.015.500	\$ 4.956.280	\$ 4.956.280	\$ 59.220
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 19**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Revista ConsumoRespeto: fortaleciendo la red social de ANADEUS
Asociación Responsable	Asociación Nacional De Defensa De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios De La Seguridad Social - Anadeus
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Encargado	Felipe Andrés Fernández Balcarce
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.942.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Elaborar de 3.000 ejemplares de revistas que abordarán distintos temas de consumo (3 ediciones).</p> <p>Los beneficiarios directos se calculan en 1.000 de 12 organizaciones sindicales que identifica y serán abordados, una parte mediante el envío de la revista por correo, y otra parte mediante la realización de 3 encuentros (cuyos asistentes son dirigentes de las organizaciones beneficiarias)</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.942.000	\$ 7.909.821	\$ 7.909.821	\$ 32.179
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 20**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Educando a nuestras madres, nuestros hijos crecerán como consumidores responsables y saludables.
Asociación Responsable	Asociación Nacional De Defensa De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios De La Seguridad Social - Anadeus
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Encargado	Eliana Suazo Pizarro
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 4.298.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realización de 8 talleres en 4 jardines infantiles (comuna de Santiago, 2 privados y 2 públicos), para entregar de manera didáctica, material elaborado por la Asociación, que permita tomar una mejor decisión de compra de los alimentos que les son proporcionados a los hijos en edad pre escolar.</p> <p>Se contempla la elaboración de 500 folletos que serán entregados a 160 beneficiarios directos (40 funcionarios de los jardines infantiles y 120 apoderados). Resto de la folletería será entregada a los jardines para uso en otras actividades.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	Se cumplieron los objetivos incluso en un mayor porcentaje de lo planteado originalmente.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.298.000	\$ 4.348.142	\$ 4.322.272	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 24**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Capacitación de Adultos Mayores en derechos y deberes del consumidor.
Asociación Responsable	Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile - Conadecus
Representante legal	Hernan Calderón Ruiz
Encargado	Carolina Rojas*
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.780.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realizar 4 talleres en 4 comunas de la región metropolitana, que se centrarán en los derechos y deberes del consumidor.</p> <p>Los beneficiarios directos son 200 dirigentes vecinales, quienes a su vez se convertirán en monitores.</p> <p>El Proyecto incluye la elaboración de 2.000 cuadernillos impresos.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	72%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.780.000	\$ 4.761.474	\$ 4.761.474	\$ 18.526
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 25**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Impacto del SERNAC Financiero en los Consumidores
Asociación Responsable	Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile - Conadecus
Representante legal	Hernan Calderón Ruiz
Encargado	Carolina Rojas
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.161.300

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realizar un seminario con la concurrencia de 50 personas que abordará el impacto del Sernac Financiero en los Cosnumidores.</p> <p>Obteniendo un resumen de lo expuesto por los panelistas, se elaborarán 1000 ejemplares de un folleto que se hará llegar a las asociacioens de ciudades mas alejadas de la capital. El proyecto se difundirá en el sitio web de la Asociación (<a href="http://www.conadecus.cl">www.conadecus.cl</a>)y a través de redes sociales.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	94%
<b>Observaciones</b>	Los objetivos fueron cubiertos de manera satisfactoria.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.161.300	\$ 4.113.042	\$ 4.113.042	\$ 48.258
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 26**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Difusión de la Ley N° 19.496 y normas complementarias 2013
Asociación Responsable	Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile - Conadecus
Representante legal	Hernan Calderón Ruiz
Encargado	Carolina Rojas*
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 4.420.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Publicar 10 artículos relacionados con la Ley 19.496 en el sitio web de la Asociación.</p> <p>Impresión de 3.000 folletos de la Ley.</p> <p>Los beneficiarios directos serán los 3.000 receptores de estos folletos, así como se esperan 80.000 visitas en la página.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.420.000	\$ 4.425.000	\$ 4.425.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 28

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	ACUJOVIC en acción.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De La Población La Victoria Y San Joaquin Poniente - Acujovic
Representante legal	Luz América Castillo Rivera
Encargado	Luz Castillo Rivera
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.672.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Capacitar a 30 comerciantes de la comuna de las poblaciones San Joaquín y La Victoria, mediante charlas.</p> <p>Elaboración de volantes, dípticos, chapitas, lápices y libros (400 ejemplares) así como señalética para los locales comerciales.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	Según las evidencias presentadas por la AdC junto con su informe final, el proyecto cumplió el 100% de las actividades planteadas. No obstante, existieron roblemas con la ejecución presupuestaria.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.672.000	\$ 1.607.781	\$ 1.607.781	\$ 4.064.219
<b>Comentarios</b>		La AdC, a la fecha, no ha presentado su informe final de cuentas, por lo que se está tramitando la gestión de cobro de la letra de garantía indicada en el convenio de ejecución.	

**Proyecto N° 33**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de pollos
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios De Chile - Odecu
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 7.505.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Desarrollar una estudio orientado a verificar la presencia de residuos de antibióticos, así como el contenido de agua y sal en los pollos que se comercializan en Chile.</p> <p>El resultado del estudio será dado a conocer a través del sitio web, mediante conferencia de prensa y a través de un folleto</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.505.000	\$ 6.189.247	\$ 5.940.988	\$ 1.564.012
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 34**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Mejoramiento "misdeudas.cl"
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios De Chile - Odecu
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 6.790.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Efectuar la actualización de contenidos y mejoramiento del diseño del sitio web <a href="http://www.misdeudas.cl">www.misdeudas.cl</a>.</p> <p>Realización de 2 investigaciones sobre el mercado financiero que darán origen a los contenidos que se incorporarán.</p> <p>Se medirá la cantidad de visitas al sitio, el n° de mensajes y de consultas recibidas.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 6.790.000	\$ 11.172.632	\$ 6.791.211	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

## Proyecto N° 37

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Participación de consumidores en instancias consultivas públicas y privadas.
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios Del Libertador O'higgins
Representante legal	Alejandro Pujá Campos
Encargado	Alejandro Pujá Campos
Área temática	Participación en consejos consultivos
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 9.300.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Difundir la participación de equipo de la Asociación en diversos procesos de participación ciudadana y de participación en instancias privadas a través de canales en línea.</p> <p>Compromete 75% de asistencia a número no definidos de instancias, dentro del período del proyecto. Considera parte del proyecto definir las instancias en que participará, lista en general.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	80%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.300.000	\$ 9.289.553	\$ 9.289.553	\$ 10.447
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 38

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Seguros de accidentes para ciclistas: Estudio de Derecho Comparado, análisis y recomendaciones
Asociación Responsable	Asociacion De Consumidores Y Usuarios De Bicicleta - Adc Bicicleta
Representante legal	Amarilis Horta Tricallotis
Encargado	Amarilis Horta
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 9.600.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Realizar un estudio comparado sobre legislación y experiencias (buenas prácticas) en materia de seguros de accidentes para ciclistas (de al menos 10 países); se plantea elaborar propuesta para difusión pública y gestión con autoridades (Seguro de Accidentes para Ciclistas).
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.600.000	\$ 9.629.371	\$ 9.609.801	\$
<b>Comentarios</b>		En informes de cuentas la AdC rindió más de lo aportado, pero se corrigió ajustando a estos aportes. El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 39

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	EL ADULTO MAYOR EN LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Region Del Bio Bio
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 12.800.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Informar y difundir la ley del consumidor a adultos mayores de la Ciudad de Concepción mediante:</p> <p>Realización de 12 talleres de 2 horas de duración, dirigidos a adultos mayores.</p> <p>Instalación de stand en la vía pública donde se entregarán 20.000 trípticos.</p> <p>Edición de suplemento (cuyo público objetivo es Adulto Mayor) para que circule en el diario "El Pregón" (7.000 ejemplares).</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 12.800.000	\$ 12.850.747	\$ 12.835.747	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 43**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	La diversidad en el consumo: otro modo de educar en el consumo responsable
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Formadores De Organizaciones Juveniles De Consumidores Y Consumidoras - Fojucc
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable y
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 8.209.139

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Difundir la normativa de protección al consumidor en personas con necesidades especiales, a través de:</p> <p>Confección de 500 cuadernos para trabajar con alumnos sordomudos y 300 manuales para alumnos ciegos.</p> <p>Llevar a cabo un taller en 5 establecimientos, donde se capacitará a 2 docentes en cada uno, para que puedan replicar la información de manera autónoma y directa.</p> <p>Se aplicará además una encuesta de percepción a los Jefe UTP y/o Directores de los establecimientos.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 8.209.139	\$ 7.829.414	\$ 7.815.324	\$ 393.815
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 43**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Sistema Integral de Información y Apoyo para Consumidores y Usuarios SIIACUS VIII
Asociación Responsable	Corporación Nacional De Consumidores Y Usuarios De Chile - Conadecus
Representante legal	Hernan Calderón Ruiz
Encargado	Carolina Rojas*
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 7.270.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Efectuar la mantención y modernización del sitio web SIIACUS, lo que implica tenerlo actualizado con las distintas actividades a realizarse durante el año 2013.</p> <p>Trabajar en la imagen corporativa de la Asociación y preparar merchandising (chapas, lápices, tarjetas, etc).</p> <p>Re editar los folletos más emblemáticos con la nueva imagen y modernizados.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.270.000	\$ 7.460.568	\$ 7.370.568	\$ 0
<b>Comentarios</b>		En informes de cuentas la AdC rindió más de lo aportado, pero se corrigió ajustando a estos aportes. El monto determinado como "aceptado" contempla un exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 44**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Desarrollo de contenidos de módulos de clases en Consumo y Ciudadanía y Manual de derecho y Responsabilidad en el Consumo
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Formadores De Organizaciones Juveniles De Consumidores Y Consumidoras - Fojucc
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable y
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 10.800.036

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Elaboración de 500 libros para difundir los derechos y responsabilidades en materia de consumo y elaboración 2.500 manuales de distintos niveles (1500 manuales avanzados, 500 intermedios, y 500 básicos) para el mismo objetivo.</p> <p>El material será distribuido en 10 establecimientos educacionales, donde se dictará un taller dirigido a los docentes para que repliquen la información de manera autónoma a sus pares y alumnos.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 10.800.036	\$ 10.798.329	\$ 10.798.229	\$ 1.807
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 46**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	En el territorio de La Punilla somos consumidores informados.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De La Punilla
Representante legal	Ricardo Urra Perez
Encargado	paulo campos vega
Área temática	Difusión de normativa y Atención
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 6.420.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Instalar una Oficina de atención de público y realización de charlas a consumidores/as; se espera atender a 400 personas (durante 6 meses) y capacitar a 160 (en igual período) en la comuna de San Carlos. Adicionalmente, levantará sitio web de la Asociación.
<b>Porcentaje Global de</b>	50%
<b>Observaciones</b>	Las actividades desarrolladas, informadas, han sido satisfactorias. La AdC no ha presentado el informe final, lo que se coordinará con el reintegro de fondos. Quedará en antecedente, no obstante, el desempeño de la organización.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 6.420.000	\$ 6.275.606	\$ 6.230.606	\$ 189.394
<b>Comentarios</b>		La AdC está en trámites de reintegrar el monto determinado.	

**Proyecto N° 48**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Programa de educación económica y financiera para organizaciones comunitarias del Gran Temuco.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño O.
Área temática	Actividades educativas para el fomento del consumo responsable.
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.890.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Realización de 9 talleres, que tendrá 180 beneficiarios directos (20 participantes por taller), para abordar un programa de educación económico y financiero, en conjunto con la UFRO, en Temuco.</p> <p>Además de los talleres, posteriormente se realizarán 3 módulos con 60 participantes cada uno, que serán divididos 4 sesiones de 2 horas cada una.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	96%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.890.000	\$ 6.248.534	\$ 6.248.534	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 49

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de la oferta-precio de medicamentos bio-equivalentes en el mercado farmacéutico de Temuco.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 3.240.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Realizar un estudio de mercado que mida la oferta y el precio de los medicamentos bio-equivalentes en 29 farmacias de Temuco.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 3.240.000	\$ 3.277.343	\$ 3.277.343	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 50

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Atención de consumidores en espacio institucional y contextos comunales: Asesoría, información y capacitación a consumidores de Temuco y comunas de la provincia de Malleco.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 8.780.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	<p>Realización de 3 tipos actividades para difundir la normativa de protección al consumidor en las comunas mencionadas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de público en la oficina, durante 6 meses.</li> <li>- Realización de 3 videos o cápsulas que serán dados a conocer a través de las redes sociales (facebook y twitter) y sitio web (www.portaldelconsumidor.cl)</li> <li>- Instalación de un stand en 6 comunas de la región (se instalará 2 veces en cada comuna).</li> </ul> <p>El n° de beneficiarios directos esperados para la primera actividad son 250.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	88%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 8.780.000	\$ 8.307.121	\$ 8.668.254	\$ 111.746
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 52

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores a clubes y agrupaciones de adulto mayor de la comuna de Paillaco
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De La Provincia De Valdivia
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	JORGE ODILON VILLANUEVA ORMEÑO
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 9.865.360

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Realizar 36 talleres temáticos, con metodologías participativas y lúdicas a 270 adultos mayores de 18 clubes y agrupaciones de sectores, urbanos (5) y rurales (13) de la provincia de Valdivia. En cada organización se realizará 8/4? horas de taller, distribuidas en 2 fines de semana (2 horas diarias, 4 días).
<b>Porcentaje Global de</b>	83%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.865.360	\$ 9.504.321	\$ 9.504.320	\$ 361.040
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 53**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Eficiencia energética consumo responsable en el barrio Los Conquistadores y Otto Haverbeck de Valdivia.
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De La Provincia De Valdivia
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Bernarda Jacqueline Aucapan Millaquipai
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 5.122.800

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Desarrollar un plan de intervención en 2 barrios de la ciudad de Valdivia, en consumo eficiente y responsable. Considera realización de talleres, elaboración de encuestas, entrega de resultados a una muestra de hogares, entrega de materiales eficientes y acompañamiento en ejecución de cambios de conducta.</p> <p>Se indica total de beneficiarios de 1840, total de habitantes. Número de asistentes a talleres (80?)y hogares visitados (20) son muy menores.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	86%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.122.800	\$ 5.123.393	\$ 5.123.393	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 56**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Oficina para la coordinación ciudadana 2013
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De La Provincia De Valdivia
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Rubén Parada Pérez
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.360.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Instalar un Oficina de atención de público, incluyendo asesoría legal, a consumidores/as de la ciudad de Valdivia; en horario de 15:30 a 18:30 horas (mínimo 20 atenciones mensuales/ 1 por día).</p> <p>Incluye acciones tales como entrega de dípticos de servicios públicos y de elaboración propia; actualización de información de ACOVAL en el sitio <a href="http://www.portaldelconsumidor.cl/">http://www.portaldelconsumidor.cl/</a> y difusión de información y actividades de la Asociación a medios locales.</p> <p>Finalmente, considera plan de difusión en terreno con diversas organizaciones sociales (agenda de encuentros con ciudadanía).</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	Se cumplieron los objetivos incluso en un mayor porcentaje de lo planteado originalmente.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.360.000	\$ 5.399.911	\$ 5.306.431	\$ 53.569
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 57

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Un consumidor informado es un Buen Negocio
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Osorno
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Luis Alvarez Gonzalez
Área temática	Difusión de normativa y Actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.998.936

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Desarrollar un plan de difusión sobre derechos y deberes del consumidor/a en diario Austral de Osorno (publicación de un inserto de 1 página temática quincenal coleccionable) y radios Digital y Positiva (5 frases radiales de 30 segundos, con frecuencia de 5 diarias por 5 meses, total 1.500 emisiones); 10 entrevistas radiales a directivos de la Asociación de Consumidores y/o autoridades; y emisión de 1 crónica con temas del consumidor, aportada por los medios.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.998.936	\$ 8.094.433	\$ 8.094.433	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	



# FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

## Capítulo V

### Segundo Concurso Público de Proyectos 2013

#### 1. Bases del Concurso

El texto de estas Bases fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 572 de fecha 03 de mayo de 2013.

Este concurso repartió **\$155.823.006.-**, del total de **\$160.000.000.-** disponibles.

#### 2. Desarrollo del Segundo Concurso

##### 2.1 Proceso de postulación y selección de proyectos.

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día miércoles 03 de junio de 2013, 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, en las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor de las Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, de un total de **52 postulaciones**.

Mediante Acuerdo N°70 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 23 iniciativas, de 11 Asociaciones de Consumidores.

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

Entre el 02 de agosto y el 31 de diciembre de 2013, las Asociaciones ejecutaron los proyectos financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. La identificación, los objetivos del proyecto, los recursos asignados, y el porcentaje de cumplimiento en su ejecución se presentan, resumidamente, a continuación.

**Proyectos financiados Segundo Llamado Fondo Concursable 2013.**

**Identificación y principales resultados de ejecución.**

**Proyecto N° 1**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Usuarios y procesos de tarifas para el agua: Difusión y derecho a la participación
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Copiapó - Adecop
Representante legal	Claudio Hurtado Rocco
Encargado	Claudio Hurtado Roco
Área temática	Difusión de normativa y Actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 25.000.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Los consumidores de Copiapó conocerán y manejarán los aspectos esenciales del servicio sanitario, sus derechos, los alcances de su interacción con la SISS y la Empresa Sanitaria y el proceso tarifario en curso, a fin de generar las condiciones que permitan y estimulen una participación efectiva en la formulación tarifaria del sector.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 25.000.000	\$ 25.000.000	\$ 24.880.000	\$ 120.000
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 4**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Difusión en 3D
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios - Orcus
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Walter Bilbao Vilches
Área temática	Difusión de normativa y Actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 10.152.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Informar y sensibilizar sobre derechos y deberes de los consumidores y usuarios a niños de entre 10 y 13 años, que cursen el segundo ciclo básico, alumnos de escuelas y colegios municipales y subvencionados de las provincias de Petorca y Quillota.
<b>Porcentaje Global de</b>	67%
<b>Observaciones</b>	Se acordó con la Asociación, en consideración a que los recursos del Fondo ya están ejecutados y a que por la programación del año escolar no fue posible ejecutar todas las actividades, que el informe final de ejecución se entregase durante la quincena de

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 10.152.000	\$ 10.152.000	\$ 10.152.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 7**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Guía para un consumo de colaciones infantiles saludables
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Marga Marga Provincia Inteligente - Acompi
Representante legal	Jaime Rojas Muñoz
Encargado	Francisa Herrera
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.500.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Dar a conocer información práctica a los ciudadanos sobre lo que significa el concepto de dar niños una colación saludable; la creación, edición y difusión de una Guía para el consumo de colaciones infantiles saludables y realización de charlas informativas y educativas en forma directa en las comunas de la que provincia de Marga Marga (Quilpué, Villa Alemana, Limache y Olmué).
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.500.000	\$ 7.500.000	\$ 7.500.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 8**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Difusión derechos de los consumidores de la provincia de Marga Marga
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Marga Marga Provincia Inteligente - Acompi
Representante legal	Jaime Rojas Muñoz
Encargado	Francisa Herrera
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 9.591.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	La población de la Provincia Marga Marga conocerá sus derechos como consumidor, y tendrá una guía práctica con alcances acerca de la Ley del Consumidor para consulta. Esto se hará a través del diseño, impresión y distribución de un inserto semanal en un periódico local.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.591.000	\$ 9.591.000	\$ 9.591.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 12**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Segunda encuesta ASCODAT y campaña de difusión de resultados
Asociación Responsable	Asociación Nacional De Consumidores Accidentados Del Tránsito De Chile - Ascodatchile
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Jacqueline Appelgren
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.490.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Conocer las principales falencias que presentan los usuarios de buses interurbanos en relación a sus derechos y deberes como pasajero, a través de la aplicación de una encuesta en tres terminales de Santiago, y con esta información elaborar material informativo y desarrollar una campaña informativa y de envío masivo de mail con informe de resultados.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.490.000	\$ 4.490.000	\$ 4.490.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 14**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Sitio web y redes sociales pasajeroactivo.cl
Asociación Responsable	Asociación Nacional De Consumidores Accidentados Del Tránsito De Chile - Ascodatchile
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Francisco Pastenes
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 4.445.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Potenciar y fortalecer el sitio web y redes sociales pasajeroactivo.cl (a través de rediseño y posicionamiento en búsquedas), para continuar orientando e informando a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes como usuarios del transporte, medios y canales de reclamo frente a problemas con el sistema de transporte público y privado.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.445.000	\$ 4.445.000	\$ 4.445.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 15**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de cascos de motocicletas
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios De Chile - Odecu
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 6.010.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	<p>Verificar la capacidad de proteger la integridad del cráneo de los conductores de motocicletas, con ocasión de colisiones en accidentes de tránsito, de los cascos del mercado a través de la realización de un estudio con muestras en laboratorio.</p>
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 6.010.000	\$ 7.782.822	\$ 6.087.322	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 17**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad del té
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios De Chile - Odecu
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 5.660.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	El proyecto tiene por objeto verificar la calidad de distintas marcas de té negro que se consumen en el país a través de un estudio de muestras en laboratorio.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.660.000	\$ 7.511.085	\$ 5.074.015	\$ 585.985
<b>Comentarios</b>		En informes de cuentas la AdC rindió más de lo aportado, pero se corrigió ajustando a estos aportes. Se determinó un monto para reintegro que la AdC gestionó oportunamente.	

## Proyecto N° 20

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Impacto de la bio equivalencia en el precio de los medicamentos
Asociación Responsable	Asociación Nacional De La Defensa De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios De La Seguridad Social - Anadeus
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Encargado	Armando Andrés Bustos González
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.471.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Evaluar la evolución de los precios de los medicamentos en los últimos dos años (2012-2013) a través de la elaboración de un estudio e informe de resultados.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.471.000	\$ 5.360.380	\$ 5.360.380	\$ 110.620
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 22

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Yo leo las etiquetas de los alimentos envasados de mis hijos ¿y tú?
Asociación Responsable	Asociación Nacional De La Defensa De Los Derechos De Los Consumidores Y Usuarios De La Seguridad Social - Anadeus
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Encargado	Eliana Suazo Pizarro
Área temática	Difusión de normativa y Actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 3.810.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Difundir y orientar a la comunidad de sala cuna y jardines infantiles de la comuna de Santiago en la lectura y comprensión de las etiquetas de los alimentos, de modo que les permita elegir informadam ente los alimentos de mejor calidad nutricional para sus hijos.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 3.810.000	\$ 3.787.454	\$ 3.787.454	\$ 22.546
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 25**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Estudio calidad transporte público urbano de Rancagua
Asociación Responsable	Organización De Consumidores Y Usuarios Del Libertador O'Higgins - ODECU Libertador
Representante legal	Alejandro Pujá Campos
Encargado	Alejandro Angel Pujá Cam pos
Área temática	Estudio
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$ 6.080.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Obtener información cualitativa y cuantitativa sobre la calidad del transporte público de la ciudad de Rancagua, detectar los principales problemas del servicio y plantear oportunidades de mejora a las autoridades, gremios y usuarios en general a través de la realización de un estudio de campo.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 6.080.000	\$ 6.066.520	\$ 6.066.520	\$ 13.480
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 30**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Encuentro de la Federación de Asociaciones de Consumidores Sur Austral de Chile: Construyendo ciudadanía desde el consumo
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Formadores De Organizaciones Juveniles De Consumidores Y Consumidoras - Fojucc
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Área temática	Participación en consejos consultivos
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.728.600

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Realizar un encuentro de la FECOSUR y evaluar el trabajo a partir de lo realizado en los últimos cuatro años y construir en conjunto la agenda para la incidencia y fortalecimiento del movimiento de consumidores del periodo 2013-2016.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.728.600	\$ 4.728.594	\$ 4.728.594	\$ 6
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 32**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Cápsulas audiovisuales, informativas y educativas "Luz, cámara y consumo".
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Formadores De Organizaciones Juveniles De Consumidores Y Consumidoras - Fojucc
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.173.416

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Generar cápsulas audiovisuales educativas para la educación en consumo responsable y sustentable de los habitantes del gran Concepción.
<b>Porcentaje Global de</b>	80%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias. El material desarrollado es particularmente significativo.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.173.416	\$ 4.173.712	\$ 4.173.712	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 36**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Campaña de difusión, estudio y educación en el uso / consumo de leña y combustibles en el Gran Temuco
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur - Cds
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 9.015.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Incentivar y desarrollar un Consumo Responsable de Leña en la ciudad de Temuco, incorporando elementos como el buen uso de la tecnología, de los combustibles y la eficiencia energética de las viviendas a través de una campaña que comprende difusión, encuestas e informes.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.015.000	\$ 9.015.773	\$ 9.015.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

## Proyecto N° 37

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Encuentro social por la descontaminación
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur - Cds
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Participación en consejos consultivos
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 9.125.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Realizar un encuentro de socialización y concientización de actores sociales, dirigentes, comerciantes/productores, agentes políticos, de opinión y grandes consumidores respecto del problema de contaminación de Temuco.
<b>Porcentaje Global de</b>	80%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias. La propuesta de innovación en el formato de reunión de actores sociales se destaca.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 9.125.000	\$ 9.625.000	\$ 9.625.500	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 38**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Estudio acerca del conocimiento y las percepciones del mercado de las AFP en jóvenes universitarios de la ciudad de Temuco
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur - Cds
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos
Área temática	Estudio
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.119.990

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Estudiar el nivel de conocimiento y la importancia atribuida al ahorro previsional y al mercado de las AFP's en estudiantes universitarios de Temuco.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.119.990	\$ 4.154.637	\$ 4.154.637	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

## Proyecto N° 39

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estrategia digital para FECOSUR
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Del Sur - Cds
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos
Área temática	Atención de Consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 2.840.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Efectuar una modernización de sitio web para la visibilidad de las asociaciones agrupadas en FECOSUR y a beneficio de los consumidores del sur de Chile.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 2.840.000	\$ 2.841.470	\$ 2.841.470	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 41**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Consumo responsable, comercio justo y alimentación sana
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Valdivia - Acoval
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Bernarda Aucapan Millaquipai
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.512.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Sensibilizar y promover practicas de Consum o Responsable, alimentación sana y el comercio justo a nivel de organizaciones comunitarias, productores locales y consumidores de la comuna de Valdivia a través de talleres y campañas de difusión.
<b>Porcentaje Global de</b>	78%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.512.000	\$ 4.562.000	\$ 4.528.849	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 42**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Articulación de acciones con 6 municipios
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Valdivia - Acoval
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Ruben Parada Pérez
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.200.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Articular acciones de capacitación, difusión y generación de mesas de trabajo para promover los derechos de consumidores y usuarios de las comunas de Valdivia, Los Lagos, Futrono, La Unión, Río Bueno y Panguipulli.
<b>Porcentaje Global de</b>	82%
<b>Observaciones</b>	No obstante el porcentaje de cumplimiento, las actividades desarrolladas fueron satisfactorias.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.200.000	\$ 7.200.000	\$ 7.200.000	\$ 0
<b>Comentarios</b>		No hay.	

**Proyecto N° 43**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	6 años defendiendo tus derechos
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Valdivia - Acoval
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Juan Antonio Moreira Patiño
Área temática	Atención de Consumidores y difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.000.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Diseñar y ejecutar campaña aniversario "Acoval, 6 años defendiendo tus derechos" para renovar imagen corporativa y tener mayor presencia, cercanía y empatía con la comunidad regional de Los Ríos.
<b>Porcentaje Global de</b>	93%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.000.000	\$ 4.999.739	\$ 4.999.739	\$ 261
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 45**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Capacitación a micro y pequeñas empresas sobre aplicación de la Ley N° 19.496
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Valdivia - Acoval
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	LEANDRO PAREDES JARAMILLO
Área temática	Actividades de educación para el consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 5.035.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Capacitar a 50 mipymes de la ciudad de Valdivia en la Ley de derechos de los consumidores y la forma como se aplican sus normas, derechos y procedimientos, conforme al Estatuto PYME, Ley n° 20.416.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	Se cumplieron los objetivos incluso en un mayor porcentaje de lo planteado originalmente.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 5.035.000	\$ 5.034.998	\$ 5.034.998	\$ 2
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 50

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	ACO te invita a un consumo responsable
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Osorno - Aco
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Alicia Baez Baham onde
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 4.690.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Informar, orientar y educar a la comunidad de la provincia de Osorno a través de un espacio radial y talleres con el fin de que se tome conciencia de los derechos y deberes como consumidores y usuarios que están consagrados en la Ley 19.496.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 4.690.000	\$ 4.690.786	\$ 4.690.786	\$ 0
<b>Comentarios</b>		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

**Proyecto N° 52**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Conversemos nuestros derechos en consumo, Cuarta temporada
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Osorno - Aco
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Luis Álvarez González
Área temática	Difusión de Normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.175.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Informar, orientar a los usuarios de la zona sur sobre los derechos consagrados en la ley 19.496, y sus respectivas modificaciones, a través de un programa de televisión.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.175.000	\$ 7.177.928	\$ 7.170.938	\$ 4.062
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	



**Capítulo VI**  
**Primer Llamado Regional a Concurso Público de Proyectos 2013**  
**Región de Atacama**

**1. Bases del Concurso**

El texto de estas Bases fue aprobado por la Dirección Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 1142 de fecha 11 de octubre de 2013.

Este concurso repartió **\$13.632.733.-**, del total de **\$13.632.733.-** disponibles.

**2. Desarrollo del Segundo Concurso**

**2.1 Proceso de postulación y selección de proyectos.**

De acuerdo a la convocatoria pública, el proceso de postulaciones al Concurso se cerró el día miércoles 11 de julio de 2013, a las 13:00 horas, en las oficinas de Direcciones Regional de Atacama.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo de Atacama recibió la postulación, en las Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor, de un total de **3 postulaciones**.

Mediante Acuerdo N°2 del Consejo de Administración del Fondo de la Región de Atacama, se financió un total de 3 iniciativas, de 2 Asociaciones de Consumidores.

**3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos**

Entre el 04 y el 31 de diciembre de 2013, las Asociaciones ejecutaron los proyectos financiados total o parcialmente por el Fondo Concursable. La identificación, los objetivos del proyecto, los recursos asignados, y el porcentaje de cumplimiento en su ejecución se presentan, resumidamente, a continuación.

Este concurso se desarrolló como experiencia piloto en lo que se refiere a llamados específicamente regionales, que puede ser precedente para la realización de llamados regionales en el futuro, con una Administración desconcentrada.

**Proyectos financiados en el Primer Llamado Regional de Atacama**

**Fondo Concursable 2013.**

**Identificación y principales resultados de ejecución.**

**Proyecto N° 1**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Seminario Educativo e Informativo sobre el Sistema de Administración de Fondos de Pensiones en Chile
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores Y Usuarios De Copiapó – Conacop
Representante legal	Pedro Munizaga Olivares
Encargado	Rodrigo Valladares Villegas
Área temática	Difusión de normativa y actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 3.632.733

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Educar e Informar responsablemente respecto del sistema de ahorro de fondos previsionales en Chile a un segmento representativo de la sociedad (Atacama) que pueda, en un plazo breve, transmitir efectivamente la información a otros y otras consumidores/as y beneficiarios/as del sistema, de manera de contar con una población mas informada al respecto.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 3.632.733	\$ 3.632.733	\$ 3.592.733	\$ 40.000
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

**Proyecto N° 2**

**Identificación del proyecto:**

Nombre del Proyecto	Seminario "SERNAC Financiero: Análisis Crítico de su Impacto en los Consumidores y las Empresas"
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Copiapó - Adecop
Representante legal	Claudio Hurtado Rocco
Encargado	Claudio Hurtado
Área temática	Difusión de normativa y actividades de educación para el consumo
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 3.000.000

**Información del proceso de ejecución:**

<b>Objetivos</b>	Dirigentes sociales de Copiapó, representantes de empresas del mercado financiero regional, profesionales de los servicios públicos que conforman la Red de Protección al Consumidor y representantes del mundo académico regional, debatirán acerca del impacto de la Ley que creó el SERNAC Financiero, tanto en los consumidores como en las empresas.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

**Información financiera del proyecto:**

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 2.970.000	\$ 30.000
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Proyecto N° 3

### Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Proyecto Formulación y Difusión de Propuesta Modificación Normativa Regulación Tarifaria Sector Sanitario
Asociación Responsable	Asociación De Consumidores De Copiapó - Adecop
Representante legal	Claudio Hurtado Rocco
Encargado	Claudio Hurtado
Área temática	Estudio y participación de consumidores en instancias consultivas
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 7.000.000

### Información del proceso de ejecución:

<b>Objetivos</b>	Las autoridades y la ciudadanía conocerán las propuestas formuladas por los consumidores de la región de Atacama, dirigidas a permitir que los usuarios tengan una participación real y efectiva en la formulación tarifaria del sector sanitario, como un actor relevante en este proceso, en conjunto al ente regulador y los prestadores del servicio.
<b>Porcentaje Global de</b>	100%
<b>Observaciones</b>	No hay.

### Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	\$ 6.940.000	\$ 60.000
<b>Comentarios</b>		La AdC reintegró el total no rendido.	

## Capítulo VII

### EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2013

#### 1. Resultados generales de la asignación de recursos 2013.

Durante el ejercicio 2013 del proceso del Fondo Concursable el Consejo de Administración convocó a tres concursos públicos que entregaron un total de **\$ 357.981.000.- (Trecientos cincuenta y siete millones novecientos ochenta y un mil pesos)** a 18 Asociaciones de Consumidores de **8** regiones del país.

Con respecto al desarrollo de las iniciativas de 2013, es importante mencionar algunos proyectos innovadores, que han desarrollado áreas de trabajo escasamente tratadas, y que han tenido resultados destacados.

Se presentan así los proyectos "Encuentro Social por la Descontaminación", organizado por la Asociación de Consumidores del Sur - CDS, y desarrollado en la Ciudad de Temuco, precursor en un formato de exposición y reflexión para dirigentes sociales; dos proyectos desarrollados por Odecu Libertador y Orcus, organizaciones de las regiones de O'Higgins y Valparaíso, respectivamente, que tienen como objetivo la participación de consumidores en instancias consultivas públicas y privadas y el proyecto "Usuarios y procesos de tarifas para el agua: Difusión y derecho a la participación", de Adecop, que instala la discusión en esta materia y tiene como objetivo la preparación de los actores sociales de la Región de Atacama para participar en tales procesos

En términos generales, 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 y consumidoras; a estudios y testeo de productos de alto consumo en la población y a participación de consumidores en instancias consultivas públicas y privadas.

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

Una cuestión que se destaca del proceso de 2013 es que **la participación de los recursos del Fondo para proyectos de las AdC está en la relación 75% regiones (distintas a la metropolitana) y 25% para AdC del centro**, siguiendo la tendencia de los últimos años en favor de las primeras.

También se destaca el hecho de que **en la línea específica de proyectos a la que se dio énfasis en el segundo llamado de 2013, la AdC Adecop se adjudicó uno de los proyectos de mayor envergadura en lo que a presupuesto se refiere** (\$25.000.000.), que esta AdC debuta con este proyecto en la historia del Fondo y que cabe la particularidad de que pertenece a la Región de Atacama. De hecho, durante 2013, las únicas AdC de la zona norte, beneficiadas con recursos del Fondo, fueron de esta región.

**El Primer llamado Regional de la Región de Atacama, que distribuyó 13 millones y fracción (\$13.632.733), fue desarrollado de forma íntegra en esa región y fue resuelto por un Consejo propio de la misma.** Se constituye como precedente en la historia del Fondo Concursable.

La justificación de la realización del llamado en Atacama (según determinó el Consejo Nacional) está dada por:

- a) la necesidad de reforzar el creciente grado de madurez presentado por las asociaciones de consumidores del territorio;
- b) que se encontraban dadas las condiciones de cohesión entre los distintos órganos regionales del Estado involucrados, y entre éstos y las respectivas organizaciones;
- c) que en la Región de Atacama existe un número mínimo de Asociaciones de Consumidores activas que permiten la convocatoria a concurso; y
- d) que durante el presente año el porcentaje de participación de asociaciones de consumidores de la zona norte, en términos de cantidad de proyectos beneficiados por el Fondo Concursable, es menor al presentado en otras zonas del país.

Al finalizar el periodo de postulación y evaluación del llamado regional, el Consejo de Atacama determinó financiar las 3 iniciativas postuladas, de las AdC Conacop (1) y Adecop (2), que tuvieron una duración de 1 mes cada una. Sus propuestas fueron desarrolladas de manera satisfactoria.

Lo anterior se estudiará durante 2014, para determinar si se replicará en otras regiones.

Un elemento que se debe mencionar, asimismo, es que en 2013, en el desarrollo de los tres llamados que se convocaron en 2013, resueltos con fecha 28 de marzo, 28 de junio, y 18 de noviembre respectivamente, se alcanzó un **16,7%** de nuevas asociaciones que ejecutan proyectos con recursos del Fondo.

El detalle de lo dichos, es como sigue:

De entre las **16 Asociaciones** que fueron beneficiadas con recursos del Fondo, para el primer llamado 2013, **2 se constituyen como "nuevas asociaciones"**, entendiéndose como tales **"aquella(s) organización(es) que, habiendo o no postulado con anterioridad, no haya(n) conseguido obtener el puntaje suficiente para desarrollar sus iniciativas con financiamiento del Fondo"**; que a saber son:

1. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Punilla; N° Registro AC 6-8 AC, constituida con fecha 03 de agosto de 2011.
2. Asociación Nacional de Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío; N° Registro AC 7-8 AC, constituida con fecha 18 de enero de 2012.

En el segundo llamado, de entre las **11 Asociaciones** que fueron beneficiadas con recursos del Fondo, **1 tiene la condición de "nueva asociación"**:

1. Asociación de Consumidores de Copiapó. - ADECOP A.C.; N° Registro AC 6-3 AC, constituida con fecha 31 de julio de 2009.

En lo respecta al tercer llamado de 2013 (Primer llamado Regional de Atacama), 2 asociaciones fueron beneficiadas y de éstas, la única que podría cumplir con el requisito de ser nueva

asociación no puede ser contabilizada para el cálculo, ya que, tal como se indicó en el párrafo anterior, se adjudicó recursos durante el segundo llamado.

Tanto las 2 organizaciones nuevas del primer llamado (según los documentos adjuntos en reporte previo) como "ADECOP", no habían sido, hasta el presente año, partícipes de los recursos del Fondo Concursable, e ingresaron a formar parte de este grupo solo con los resultados del primer llamado de 2013.

Lo anterior es una evidencia directa del impacto que genera la implementación del producto "**Plan de Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores**", cuyo objetivo es entregar herramientas técnicas para mejorar la formulación de proyectos por parte de los dirigentes/as de Asociaciones de Consumidores, reafirmando la idea de que debe existir una integración y vinculación directa con los procesos de postulación, formulación y gestión de proyectos.

## **2. Revisión de resultados generales Fondo Concursable 2005 - 2010 – 2013.**

La evolución que han observado los recursos públicos invertidos en el financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores permite observar que, como ya sea había presentado en memorias anteriores y en correlación con el incremento constante de sus montos, la tónica de complejización de su administración se ha mantenido, por lo que la integración al Sistema de Gestión de Calidad institucional de Sernac ha significado y sigue presentándose como un apoyo importante en la garantía de altos estándares de gestión y control de los procesos de asignación de recursos y seguimiento de los proyectos.

Con lo anterior, es posible declarar incluso que las reconstituciones o reconfiguraciones de los Consejos no han afectado su normal funcionamiento, por lo que se ha logrado establecer una institucionalidad fuerte y constante.

La existencia de esta fuente de financiamiento ha seguido estimulado la integración de nuevas Asociaciones a lo largo del país (en 2013 Arcam y La Punilla, de Biobío y Adecop, de Atacama), como ya se refirió más arriba; nuevos territorios y temáticas se han incorporado a la actividades de las Asociaciones y se ha fortalecido la asociatividad en consumo y la distribución de recursos en regiones distintas a la Metropolitana.

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-alto, tónica que se ha mantenido desde 2010 a la fecha.

El proceso de entrega de recursos del Fondo Concursable se efectúa post evaluación, del Consejo de Administración del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, de los proyectos postulados, a la luz de la presentación escrita de cada proyectos según los formatos definidos en las bases y el soporte tecnológico disponible (actualmente una plataforma web en los servidores del Servicio Nacional del Consumidor). Este Consejo está conformado por representantes de la organizaciones de la sociedad civil e instituciones del Estado, según el

reglamento del Fondo, DECRETO N°37/2005 y modificaciones, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y es autónomo e independiente de Sernac.

La evaluación del Consejo se hace teniendo en cuenta a criterios objetivos previamente definidos en las bases de cada convocatoria y los puntajes asignados son determinados por acuerdos de los miembros del Consejo en ejercicio.

### **Comportamiento Histórico de la Distribución de Recursos**

El Fondo Concursable para Iniciativas de Asociaciones de Consumidores, desde su primera aplicación, en 2005, ha asignado un total de \$1.867.236.006.- (mil ochocientos sesenta y siete millones doscientos treinta y seis mil seis pesos), historia en la que el **48.48%** de los recursos se ha entregado a Asociaciones de Consumidores de regiones distintas a la Metropolitana, lo que equivale a \$905.181.748 del total de recursos entregados.

El año en que se inició la asignación de recursos (2005), se financiaron proyectos por un total de \$50.000.000.-, y una (1) de las ocho (8) Asociaciones de Consumidores beneficiadas con éstos pertenecía a la región de Valparaíso (AdC "PARTICIPA", con \$7.268.600.-, es decir, solo un 14,53% de los recursos disponibles se destinaban a iniciativas regionales).

Desde tal fecha, la participación en recursos de las Asociaciones de consumidores regionales, tanto para proyectos de interés general como local, se ha incrementado sustancialmente, alcanzando hoy (2013) un total de \$247.008.467 sobre los \$344.348.267.- que se han distribuido en los llamados de 2013, es decir, un **71,32%** de los recursos disponibles (64,22% y 80,82%, en el primer y segundo llamado, respectivamente. El caso Atacama es obvio en un 100%, dada sus características).

La siguiente tabla y gráfico muestran la evolución en este sentido:

												TOTAL GENERAL
<b>TOTALES ANUALES DISTRIBUIDOS</b>	<b>50.000.000</b>	<b>94.939.980</b>	<b>153.620.435</b>	<b>159.899.930</b>	<b>206.408.000</b>	<b>278.545.249</b>	<b>238.102.770</b>	<b>341.361.375</b>	<b>188.525.261</b>	<b>155.823.006</b>	<b>13.632.733</b>	<b>1.867.226.006</b>
PARTICIPACIÓN DE REGIONES	7.268.600	15.592.000	43.469.835	45.998.130	77.929.736	111.700.371	130.497.850	222.084.026	121.071.461	125.937.006	13.632.733	905.181.748
Porcentaje de participación de AdC de Regiones (sobre el total anual asignado)	<b>14,54%</b>	<b>16,42%</b>	<b>28,30%</b>	<b>28,77%</b>	<b>37,76%</b>	<b>40,10%</b>	<b>54,81%</b>	<b>65,06%</b>	<b>64,22%</b>	<b>80,82%</b>	<b>100,00%</b>	<b>48,48%</b>

Tabla 1: Distribución de recursos del Fondo Concursable – Participación de AdC de regiones en cada periodo

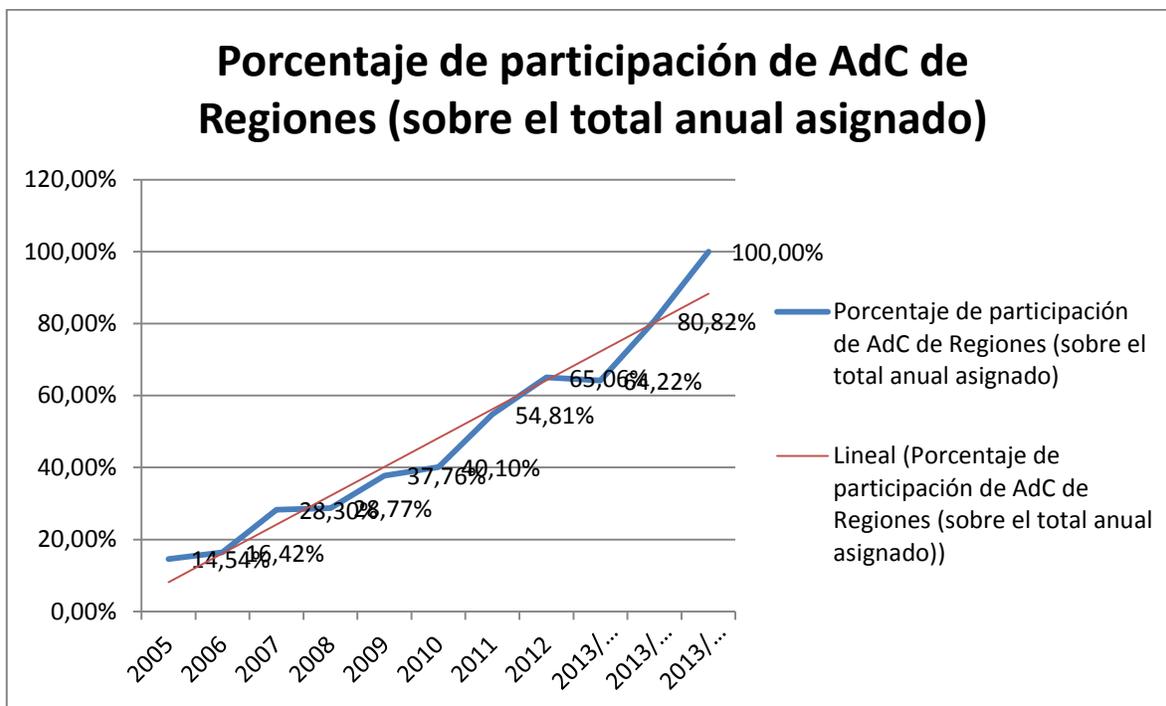


Gráfico 1: Evolución de la Participación de las regiones de recursos del Fondo Concursable.

En lo referido a la cantidad de proyectos postulados y efectivamente financiados, la tendencia es similar a lo dado en la distribución de recursos, lo que permite correlacionar las variables financieras con las referidas a las características de los proyectos:

La siguiente tabla, muestra la última distribución de recursos financiados, en la que se aprecia que el porcentaje de participación, en lo que respecta a proyectos financiados, va en aumento para las regiones distintas de la Región Metropolitana:

Concepto	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 <sup>2</sup>
Asociaciones Beneficiadas	8	9	14	15	21	19	19	21	18
Número de proyectos presentados	15	45	82	46	103	124	105	126	123
Número de proyectos financiados	14	25	36	36	42	44	41	68	51
Participación Región Metropolitana	88%	80%	75%	53%	58%	57%	54%	39%	40%
Participación otras regiones	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>47%</b>	<b>42%</b>	<b>43%</b>	<b>46%</b>	<b>61%</b>	<b>63%</b>

<sup>2</sup> Considera solo los llamados regulares.

La tabla, separada para los llamados regulares<sup>3</sup> de 2013, arroja lo siguiente:

PRIMER LLAMADO 2013	TOTAL PROYECTOS		SEGUNDO LLAMADO 2013	TOTAL PROYECTOS	
REGIÓN	POSTULACIONES	ADJUDICADOS	REGIÓN	POSTULACIONES	ADJUDICADOS
de Arica Parinacota	0	0	de Arica Parinacota	0	0
de Tarapacá	0	0	de Tarapacá	0	0
de Antofagasta	0	0	de Antofagasta	0	0
de Atacama	7	1	de Atacama	2	1
de Coquimbo	2	0	de Coquimbo	0	0
de Valparaíso	8	3	de Valparaíso	8	3
Metropolitana	18	11	Metropolitana	13	6
del Libertador Bernardo O'Higgins	3	1	del Libertador Bernardo O'Higgins	2	1
del Maule	0	0	del Maule	0	0
del Biobío	8	4	del Biobío	10	2
de la Araucanía	4	3	de la Araucanía	5	4
de Los Ríos	5	3	de Los Ríos	14	4
de Los Lagos	7	2	de Los Lagos	7	2
de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0	0	de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0	0
de Magallanes y la Antártica Chilena	NO HAY	NO APLICA	de Magallanes y la Antártica Chilena	NO HAY	NO APLICA
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>28</b>	<b>TOTALES</b>	<b>61</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>48</b>	<b>17</b>
<b>PORCENTAJE REGIONAL</b>	<b>70,97%</b>	<b>60,71%</b>	<b>PORCENTAJE REGIONAL</b>	<b>78,69%</b>	<b>73,91%</b>

**Tabla 2: Financiamiento de proyectos – primer y segundo llamado 2013 – distribución por regiones**

<sup>3</sup> Se analiza, en este caso, solo los llamados regulares, para comparar, puesto una tabla del llamado regional de Atacama relevaría datos al 100% en todos sus aspectos. Esta situación arrastro, positivamente, la participación de regiones distintas a la Metropolitana.

Lo anterior demuestra una clara tendencia hacia la distribución de recursos con énfasis en las regiones distintas a la Región Metropolitana, que se pronunció durante el año 2013, lo que es congruente con el desarrollo de otra de las líneas de trabajo de la institución, referidas al fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, y con la última modificación al Reglamento del fondo Concursable que da la posibilidad de realizar llamados desconcentradamente con la existencia de Consejos de administración del Fondo regionales<sup>4</sup>.

Con todo lo dicho, la participación de la actividad de las organizaciones de regiones distintas a la Metropolitana ha mantenido la tensión al momento de asignar los recursos, dada su escasez relativa, lo que se explica por una mayor demanda en consideración a que (principalmente en la zona Sur del país) existe un número importante de Asociaciones "activas", que están federadas, constituyéndose como una fuerza en cuanto a la asociatividad, y que poseen una opinión pública favorable en sus territorios, lo que alienta al Consejo a financiar sus proyectos.

Así, un elemento crítico en la evolución del Fondo sigue siendo la cantidad de iniciativas que se pueden financiar con el presupuesto asignado; por ejemplo, durante 2013, se pudo financiar solo **54 proyectos** de los **117 presentados**, lo que equivale **un 46,15%** del total de iniciativas postuladas. Esto es un avance en las posibilidades del Fondo, pero aún persiste la necesidad de determinar barreras en las bases a las postulaciones (límites de recursos a cada AdC y de proyectos a postular y financiar, por llamado).

La proporción de proyectos de regiones distintas a la Región Metropolitana que han sido financiados ha presentado un aumento sostenido (y casi exponencial) en el tiempo, equiparándose e incluso sobrepasando a los de la Región Metropolitana en los últimos dos años.

### **3. Propuestas de mejora al proceso Fondo Concursable.**

Finalmente, con el objeto de informar sobre los elementos que se han evaluado en el Departamento de Participación Ciudadana de Sernac, que presta el principal soporte a las actividades del Consejo, en el contexto de la maduración del Fondo y el proceso anual de asignación de recursos y control de ejecución de los proyectos, se indican los principales ámbitos de atención e intervención, que se pretende desarrollar 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 información y consulta; y la ejecución presupuestaria del Fondo.

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

---

<sup>4</sup> Todos los datos presentados en el presente reporte se extrajeron de las memorias del Consejo de Administración del Fondo Concursable y de información general de procesos anteriores a 2013.

En el área de la gestión es posible mejorar algunos aspectos relacionados a la eficiencia y la eficacia del Fondo, no solo lo referido al gasto presupuestario sino a la verificación de su rentabilidad social, lo que se lograría con un seguimiento y apoyo efectivo a las iniciativas financiadas.

En este ámbito se pretende, entre otras iniciativas:

- Reafirmar 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. Respecto a este punto, durante 2013 se implementaron una serie de actividades y compromisos que incidieron en la reducción de los períodos necesarios para resolver cada concurso, bajando a casi **100 días** promedio por cada concurso, versus los casi **150 días** promedio que se daban en años anteriores (2011 y 2012) para los llamados regulares.
- Fortalecer la planificación y la comunicación directa con las Asociaciones, a través de una relación cercana (cuando las AdC lo requieran) del Secretario Ejecutivo, tanto en las actividades previas a la postulación y selección de proyectos como en el seguimiento, que sugiera una vinculación con la ejecución de los proyectos.

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 (de cuentas y ejecución de proyectos).

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. Para esto último, para 2014 se pretende integrar al Reglamento la posibilidad de que el Consejo determine, a través de la discusión en sesión y la adopción de acuerdos, la realización de estos estudios con cargo a los recursos del fondo.

Las asociaciones han evaluado favorablemente las comunicaciones del Consejo efectuadas a través del Secretario Ejecutivo, lo que sugiere que un canal de comunicación directo y exclusivo con éste es una práctica que debe mantenerse y reforzarse.

Además, si bien desde 2011 se ha avanzado en la gestión y transparencia del proceso a través del uso de la plataforma electrónica, ha sido una constatación la crítica a sus funcionalidades, por lo que se ha comprometido una mejora durante 2014, que puede resultar incluso en su reformulación y, además, el desarrollo de un mecanismo de información en línea para la consulta permanente y bajo demanda de la documentación relativa a los concursos, las sesiones del consejo y el seguimiento de los proyectos, entre otras.

## **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 los "Criterios de evaluación de los proyectos" y la escala de evaluación utiliza de tal forma que, junto con la facilitación y evasión de sesgos, contribuya a una mejor distribución de recursos a nivel territorial, fomentando las áreas menos desarrolladas, con mayor objetividad.
- Integrar al programa de fortalecimiento del Departamento de Participación Ciudadana temáticas referidas a la postulación, formulación y gestión de proyectos financiados por Fondos Concursable, con el objeto de focalizarlo en pos de la mejora de las Asociaciones en estos procesos.
- Orientar de manera presencial a los ejecutores, en materia tales como mejorar y asegurar una correcta gestión de los recursos mediante la programación de reuniones de seguimiento con cada responsable de proyecto en coordinación con las Direcciones Regionales correspondientes.

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

Un 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. Recomendaciones

Se rescatan algunas recomendaciones que, si bien se han presentado en momentos anteriores, son atingentes en función del análisis realizado y del desarrollo de los concursos del año 2013:

- 1) Separar recursos según nivel de desarrollo de la asociación, estableciendo líneas de postulación de montos bajos para las nuevas o pequeñas y montos más altos para las grandes y considerando la modalidad de fondo progresivo para asegurar la proyección de las asociaciones.
- 2) Crear una línea de financiamiento destinada a las Asociaciones de Consumidores que aunque han tenido un trabajo sustentable en el tiempo, no cuentan con la capacidad necesaria para generar una infraestructura adecuada de manera independiente. Esto podría expresarse en la creación de un fondo para infraestructura y el pago de personal especializado, según el nivel de gestión de las Asociaciones.
- 3) Aumentar el fondo como estrategia y señal política de apoyo a las Asociaciones de Consumidores.
- 4) Reducir el tiempo destinado a la entrega de los fondos, hecho que dificulta enormemente el inicio de las actividades destinadas a la ejecución de un proyecto.
- 5) Difundir con recursos del SERNAC o del propio Fondo Concursable los logros de los proyectos de las distintas Asociaciones en los medios de comunicación masiva, los

resultados del proceso y aumentar el nivel de transparencia activa (publicación de actas del Consejo, de pautas de evaluación, de acuerdos no relacionados a llamados, etc.)

- 6) En el reporte de resultados del Fondo Existe un grupo de tópicos de frecuente aparición que se relaciona a la entrega de recursos y a los tipos de proyectos que se deberían financiar y las ideas fuerza de estos comentarios están vinculados a la necesidad de que el fondo financie iniciativas relacionadas con la atención de público, que puedan mantenerse en el tiempo en pos de su fortalecimiento, y que la entrega de recursos sea más rápida y oportuna.
- 7) Una fortaleza revelada en 2013, detectada a partir de la medición de satisfacción que se aplica desde 2012 a los encargados y representantes de Asociaciones postulantes, dice relación con las comunicaciones escritas que se envían desde la Secretaría Ejecutiva (88,46%) y del trato dado por éste, a diferencia de lo que se infería ex ante la aplicación del instrumento, por lo que es posible conocer que las formas entregadas y el nivel de relacionamiento acomoda a los interesados y debe mantenerse.
- 8) Las áreas en que, en general y en base a la satisfacción neta, se deben mejorar, son las referidas a la rapidez en la entrega de recursos (38,46%), el acompañamiento de Sernac a las AdC ejecutoras (57,69) y la facilidad de acceso a la plataforma de postulación (53,85%).

## **Consejo de Administración del Fondo Concursable**

### **Servicio Nacional del Consumidor**