Versión Nº: 1.0 Estado: Vigente

Memoria Anual 2014

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
(ARTÍCULO 11 BIS LEY Nº 19.496)

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Contenido

CAPÍTULO I	3
PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL	3
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE	4
CAPÍTULO III	7
FONDO CONCURSABLE	7
CAPÍTULO IV	10
PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2014	10
CAPÍTULO V	40
SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2014	40
CAPÍTULO VI	62
EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2014	62

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 2014 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 Nº19.496 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 Nº 37/2005, N° 225/2007 y Nº147/2012, 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 2 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2014, 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 2014** 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, 9 de junio de 2015

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 Nº 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[1];
- Un representante designado por las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad con la ley Nº 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 2014, el Consejo de Administración modificó su composición desde su renovación en 2013 para el periodo bi-anual 2013-2015, quedando conformado por las personas que a continuación se indican.

Consejeros:

Nicolás Corvalán Pino
Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Consejero

Nader Mufdi Guerra
Representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Consejero

Ronald Arenas Pacheco
Representante del Director de la División de Organizaciones Sociales de SEGEGOB
Consejero

[11] La modificación al reglamento del Fondo Concursable, aprobada por el Decreto Nª147/2012 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.

Sebastián Cantuarias Botero

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

Consejero

Guillermo Riveros Urzúa
Representante de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas con domicilio en regiones distintas de la Región Metropolitana
Consejero

José Vargas Niello[2]
Representante de las Asociaciones de Consumidores
Presidente

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

En relación al año anterior, para el período 2014, dejaron el Consejo doña Carmen Gloria Rojas Donoso, don Frank Reimberg Navarro, doña Olga San Martín Pulgar, don José Vargas Niello y don Rodrigo Uribe Bravo.

Secretario Ejecutivo:

Manuel Sáez Zu-Dohna
Servicio Nacional del Consumidor

3. Características de los consejeros

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

[2] Cesó en sus funciones durante octubre del 2014, participando del proceso la mayor parte del año.

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 Nº 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.
i) Las demás que expresamente disponga el presente reglamento.
j) Convocar a la conformación de los Consejos Regionales, para la ejecución de un concurso público regional.

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 Nº 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 **$ 368.720.000**.- **(Trescientos sesenta y ocho millones setecientos veinte mil pesos),** de los cuales **$9.905.990** se destinaron a gastos de administración del fondo, lo que permitió la elaboración de una nueva plataforma digital que se espera operativa para el segundo llamado a concurso del año 2015. Esto permitirá que la postulación y seguimiento de los proyectos se realice de una forma mucho más eficiente. **El Fondo no recibió, para su ejercicio anual, ninguna donación de terceros, nacionales o internacionales.**

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 Nº 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 2014, 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, en el primer llamado se definió como línea específica:

a) Testeos comparativos de productos y evaluaciones de servicios de consumo masivo.
b) Participación en comités técnicos, mesas de trabajo intersectoriales e instancias técnicas en que sea necesaria y/o posible la participación de los consumidores/as.
c) Estudios o iniciativas que aborden problemáticas de consumo regionales, entendiéndose por tales aquellas que sean características o propias de cualquier región o conjunto de regiones del país.
d) Actividades de educación para el consumo responsable.
e) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

En el segundo llamado, junto con los aspectos definidos como línea específica del primer llamado, en cuanto al último punto sobre participación en los procesos de fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios, se puso énfasis en estudios comparados con la realidad de otros países, junto con eso, las líneas específicas que se añadieron se orientaron en torno a:

f) Fomento de la asociatividad en consumo y la protección de consumidores y consumidoras pertenecientes a zonas extremas del país, entendiéndose por tales, aquellas que se ubican en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; en la provincia de Palena de la Región de Los Lagos; en la Región de Aysén, Magallanes y la Antártica Chilena y en Chile insular.
g) Actividades orientadas a la protección, educación y difusión de la Ley N° 19.496 y normas complementarias y al fomento de una cultura de consumo responsable en comunidades de pueblos originarios
h) Realización de un Congreso Nacional de Asociaciones de Consumidores en el que se aborden temáticas referidas a la protección, educación y difusión de la Ley N° 19.496 y normativas complementarias; el estado actual y proyecciones del movimiento consumerista en el país; el fomento de una cultura de consumo responsable y otras relacionadas.

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 2014

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 Nº 29, de 16 de enero de 2014.
Este concurso repartió $**200.000.000.-** (doscientos millones de pesos), del total de **368.720.000.-** (trescientos sesenta y ocho millones, setecientos veinte mil pesos) disponibles, los que se distribuyen en **$83.528.584.-** (ochenta y tres millones, quinientos veintiocho mil quinientos ochenta y cuatro pesos) para la **línea específica** y **$116.471.416.-** (ciento dieciséis millones, cuatrocientos setenta y un mil cuatrocientos dieciséis pesos) para la **línea general**. En esta ocasión las Asociaciones que se adjudicaron financiamiento fueron **14**.

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 14 de febrero de 2043, 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 **66 postulaciones**.

Mediante Acuerdo Nº78 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 29 iniciativas, de 14 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 22 de abril y el 31 de diciembre de 2014, 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.

Los números indicados para cada proyecto son los que se definieron en las respectivas actas de recepción de postulaciones levantadas por el Consejo en la etapa de revisión de antecedentes, según se documenta en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

Proyectos financiados Primer Llamado Fondo Concursable 2014.
Identificación y principales resultados de ejecución.

Proyecto Nº 23

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Actualización Sitio Web y Redes Sociales Pasajeroactivo.cl"
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Transito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Francisco Pastenes Seguel
Área temática	Testeos y estudios de productos y servicios
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$5.140.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar un flujo constante de contenidos digitales con actualizaciones diarias e información atingente a los usuarios. Aumentar la participación de los usuarios del sitio web en Twitter y en el fan page de Facebook, continuando su uso como herramientas de difusión, posicionamiento, monitoreo y viralización de contenidos.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Se nota un positivo aumento en la cobertura del proyecto, pero por la naturaleza de las redes sociales podría crecer aún más.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$5.140.000	$ 5.140.690	$ 5.140.690	$0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 24

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Yo leo las etiquetas de los alimentos envasados de mis hijos ¿Y tú? - Etapa 2"
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	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 4.372.250

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Promover el desarrollo de habilidades en madres de niños de J. Infantiles de la JUNJI en las comunas de Santiago y Estación Central para leer y comprender el etiquetado de los alimentos envasados mejorando su capacidad de decisión de compra de alimentos saludables, contribuyendo a la prevención de la obesidad infantil y de enfermedades asociadas. Estimular hábitos de lecturas del etiquetado de los alimentos capacitando a 150 madres y 50 funcionarias de 6 salas cunas y/o jardines
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Se aprecia la cobertura que tuvo el proyecto, sobre todo por los problemas que manifestaron los ejecutantes relacionados a la motivación de los beneficiarios por asistir a las actividades propuestas.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.372.250	$ 4.371.140	$ 4.371.140	$1.110
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	

Proyecto Nº 27

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Revista Consumo Respeto: Fomentando reflexión y prácticas del consumo responsable"
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	Felipe Fernández
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 8.042.500

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Difundir reflexiones y prácticas para un consumo responsable, por medio del fortalecimiento de un medio de comunicación de Anadeus, en diversos actores de la sociedad civil, considerando asociaciones de consumidores, organizaciones de mujeres, federaciones de sindicatos y organizaciones territoriales de la Región Metropolitana. Fomentar el consumo responsable por medio de la difusión de la revista consumo respeto en sindicatos y organizaciones sociales de la Región Metropolitana. Promover los tres números de revista consumo respeto en distintas organizaciones de la Región Metropolitana.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	**Recursos Rendidos**	**Total Aceptado**	**Monto a reintegrar/reintegrado**
$ 8.042.500	$ 7.824.359	$ 7.824.359	$ 218.141
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	

Proyecto Nº 28

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Aprende a cuidar tú bolsillo en la compra de 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	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$3.035.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar, revelar y difundir acerca de los distintos tipos de medicamentos que existen en el mercado a socios y red de ANADEUS, con la confección de un folleto y exposición educativa. Informar y educar a los socios y red de ANADEUS, compuesta por dirigentes de los Sindicatos de Sintracap, Sindutcap, Anecap, Constramet y Consejos de Salud, respecto a los distintos tipos de medicamentos, por medio de una exposición educativa.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 3.035.000	$ 3.033.738	$ 3.033.738	$ 1.262
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	

Proyecto Nº 29

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Ley de quiebras personales"
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Emilio Carabantes Ríos
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 4.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Conocer y difundir las normas contenidas en la nueva LEY DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO Nº 20.270, en relación a las personas naturales contribuyentes del art. 42 Nº 1 de la ley de impuesto a la renta y todos aquellos sujetos de crédito que no sean deudoras, tales como dueñas de casas, jubilados, estudiantes, etc.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Sin observaciones.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.000.000	$ 4.005.896	$ 4.005.896	$0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 31

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y APOYO PARA CONSUMIDORES Y USUARIOS IX (SIIACUS IX)
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Hernán Calderón Ruíz
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 5.970.832

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Continuar con la labor de difundir e informar la labor de CONADECUS, en materia de Defensa de los(as) Derechos del Consumidor(a), mediante una estrategia comunicacional y de información sólida y eficiente. Renovar los contenidos y diseño de la página web institucional de CONADECUS Fortalecer la imagen corporativa de CONADECUS Mejorar la gestión de requerimientos de usuarios(as) de CONADECUS a través de las diferentes plataformas existentes (página web, teléfono y presencial)
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Destaca su cobertura en cuanto a atención de público.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.970.832	$ 5.964.708	$ 5.964.708	$ 6.124
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	

Proyecto Nº 32

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Consumo responsable desde el jardín infantil"
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Amparo Collado Lizama
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$7.490.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar conciencia en funcionarios/as, padres y apoderados/as de jardines infantiles y comunidades humanas aledañas a estos centros educativos sobre consumo responsable de bienes y servicios, para que niñas/os en edad preescolar se beneficien un contexto cultural más proclive a asumir conductas responsables de consumo. Informar a agentes educadores de jardines infantiles acerca de los beneficios del aprendizaje temprano de los fundamentos del consumo responsable de bienes y servicios.
Porcentaje Global de Cumplimiento	91%
Observaciones	El proyecto logró una cobertura superior a la comprometida, no obstante aquello, en un tramo de su ejecución no se logró la totalidad de población definida en sus objetivos. Con todo alcanza el mínimo para ser certificado.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	**Recursos Rendidos**	**Total Aceptado**	**Monto a reintegrar/reintegrado**
$ 7.490.000	$ 7.492.490	$ 7.492.490	$ 0
Comentarios		El monto determinado como "aceptado" contempla un breve exceso, aportado por la AdC.	

Proyecto Nº 34

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Estudio de calidad de leche en polvo"
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Testeos y estudios de productos y servicios
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 8.335.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Verificar la calidad de distintas marcas de leche en polvo que se consumen en el país. Someter a análisis de laboratorio una muestra de leche en polvo de cada marca para obtener las características objetivas de su contenido. Evaluar y difundir los resultados de los análisis de laboratorio y compararlos con las disposiciones de las normas aceptadas en Chile, y comparar la calidad de las distintas muestras analizadas.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 8.335.000	$ 8.290.268	$ 8.290.268	$ 44.732
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 36

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Estudio de calidad de cascos de bicicletas"
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Testeos y estudios de productos y servicios
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 7.720.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	El proyecto tiene por objeto verificar la capacidad de proteger la integridad del cráneo de los conductores de bicicletas con ocasión de colisiones en accidentes de tránsito. Someter a análisis de laboratorio una muestra de cascos para evaluar su capacidad de protección. Evaluar los resultados y compararlos con las disposiciones de las normas aceptadas en Chile. Difundir las conclusiones del estudio.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 7.720.000	$ 6.983.540	$ 6.983.540	$ 736.460
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 37

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Estudio de calidad de nuggets de pollo"
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Testeos y estudios de productos y servicios
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 7.720.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Verificar la calidad nutricional de distintas m arcas de Nuggets que se consumen en el país. Someter a análisis de laboratorio una muestra de diferentes marcas de Nuggets identificadas Evaluar los resultados y compararlos con las disposiciones de las normas aceptadas en Chile y comparar la calidad de las distintas muestras analizadas Difundir las conclusiones del estudio
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 7.720.000	$ 7.677.472	$ 7.677.472	$ 42.528
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 40

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Participación de consumidores en instancias consultivas públicas y privadas 2014"
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins - ODECU LIBERTADOR
Representante legal	Alejandro Angel Pujá
Encargado	Alejandro Pujá Campos
Área temática	Participación de consumidores en instancias consultivas
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 11.200.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Establecer una presencia comprometida y transformadora en consejos, comités y otras instancias de representación y participación, con el fin de acercar los temas que afectan a los consumidores al centro de la discusión en distintos ámbitos, generando un impacto en el desarrollo de planes, políticas públicas y estrategias de acción colectiva.
Porcentaje Global de Cumplimiento	80%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 11.200.000	$ 11.195.397	$ 11.195.397	$ 4.603
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 41

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"El Adulto Mayor reafirma su rol de defensor de los consumidores"
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 9.872.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Crear 6 Clubes de Adultos Mayores Consumidores en 6 comunas de la Región del Bío-Bío Continuar con la edición del Suplemento del Consumidor y su circulación junto al Periódico El Pregón, medio de comunicación que llega directamente a organizaciones de Adultos Mayores, Consultorios y Municipios.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Mayor cobertura territorial, reflejo de un buen manejo de los recursos asignados.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 9.872.000	$ 9.864.800	$ 9.864.800	$ 7.200
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 42

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Página WEB para ARCAMBIOBIO"
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 4.821.333

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Entregar información de consumo mediante Internet, dando a conocer las actividades que realiza la Asociación de Consumidores ARCAM BIO BIO, permitiendo a los consumidores y consumidoras, conocer sus derechos y las herramientas que les permita hacerlos valer.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.821.333	$ 4.806.333	$ 4.806.333	$ 15.000
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 44

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Revisando los cobros de las clínicas"
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Investigaciones de soporte en el área de consumo
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 5.051.244

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Confeccionar un protocolo sobre la información del origen y laboratorio de los medicamentos utilizados en las prestaciones de salud. Informar a los pacientes respecto de los medicamentos e insumos utilizados en sus tratamientos.
Porcentaje Global de Cumplimiento	70%
Observaciones	La AdC se enfrentó a la negativa de participar por parte de las Clínicas que intentaron estudiar, no obstante se acordó la realización de actividades complementarias que lograron resultados interesantes para el buen desarrollo del proyecto. La negativa por parte de las Clínicas es un fenómeno que pudiera ser abordado desde otras perspectivas, a fin de comprometer a la comunidad en la búsqueda de transparencia en los cobros por salud

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.051.244	$ 5.002.600	$ 5.002.600	$ 48.644
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 45

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Charlas educativas interactivas "FOJUCC en tu barrio""
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	Información y Educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 4.492.630

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Educar, a través de metodologías dinámicas, participativas e interactivas, a los habitantes de la región del Biobío en materias de protección al consumidor que sean del interés y pertinencia de los respectivos territorios beneficiarios. Desarrollar reuniones focales con vecinos, organizaciones sociales, autoridades y otros grupos de interés, en las comunas seleccionadas, sobre las temáticas de consumo que tienen interés en desarrollar y aprender. Generar imagen corporativa, contenidos, video y folletería del proyecto, sus charlas y calendarizar los talleres y las charlas que se desarrollen en el marco del proyecto.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Destaca el número de actividades realizadas.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.492.630	$ 4.519.092	$ 4.519.092	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 46

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Difusión y capacitación de programa educativo "EDUCA CONSUMO: La Diversidad del Consumir""
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 fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 4.720.654

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Desarrollar una guía y taller educativo que permita una real comprensión y m anejo de la información de los docentes y monitores que ejecutan nuestros materiales educativos e informativos en materia de educación para el consumo responsable en las regiones del Biobío, Araucanía y de Los Ríos
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Destaca la cobertura territorial del proyecto

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.720.654	$ 4.732.572	$ 4.732.572	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 49

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Consumo eléctrico y su implicancia en el "presupuesto familiar""
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Pucón - ACOPUCON
Representante legal	Bernardo Atilio Barrientos Madariaga
Encargado	Camilo E. Millaqueo Melipil
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 3.810.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar sobre los procesos tarifarios eléctricos y desglose de los cargos incluidos en boleta de consumo. Informar respecto del uso adecuado de la energía eléctrica, especialmente de electrodomésticos que son los que hacen variar la curva de consumo mensual.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Como primera experiencia con el fondo, destaca la vocación rural de la Asociación, además el proyecto cumplió con las expectativas planteadas.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 3.810.000	$ 3.806.907	$ 3.806.907	$ 3.093
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 51

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Instalando capacidades de Formación en Educación Económica y Financiera para las asociaciones civiles y la escuela"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 6.490.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Instalar capacidades de Formación en Educación Económica y Financiera para las asociaciones civiles y la escuela
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 6.490.000	$ 6.422.864	$ 6.422.864	$ 67.136
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 53

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Información, orientación y difusión para los usuarios de sistemas de calefacción a biomasa de Temuco y Padre Las Casas 2014"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 10.900.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Orientar, informar y promover el uso eficiente de los sistemas de calefacción residencial de biomasa en el Gran Temuco.
Porcentaje Global de Cumplimiento	85%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 10.900.000	$ 10.900.000	$ 10.900.000	$ 0
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 55

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Atención de consumidores en espacio institucional y contextos educativos: Asesoría, información y capacitación a consumidores de Temuco y estudiantes universitarios en materia de previsión social."
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 10.680.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar, orientar y asesorar a consumidores de Temuco y capacitar a estudiantes universitarios en el sistema previsional
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 10.680.000	$ 10.695.000	$ 10.695.087	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 56

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Laboratorio para los derechos de los consumidores"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Leandro Emmanuel Paredes Jaramillo
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 6.437.680

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Constituir un laboratorio para los derechos de los consumidores, con apoyo de docentes y estudiantes del Instituto de Economía de la Universidad Austral, que elabore una guía de conceptos económicos fundamentales destinados a los consumidores, y formule una caracterización de un mercado de relevancia local, en particular el mercado inmobiliario.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 6.437.680	$ 6.437.501	$ 6.437.501	$ 179
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 58

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Diagnóstico de situación de la agricultura orgánica de la comuna de Paillaco: Una propuesta para la promoción entre los consumidores de la Región de Los Ríos"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Bernarda Aucapan Millaquipai
Área temática	Estudios o iniciativas que aborden problemáticas de consumo regionales
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 5.903.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Conocer la situación de la agricultura orgánica de la Comuna Paillaco y promover su comercialización entre los consumidores de la Región de Los Ríos en el marco del consumo responsable. Caracterizar geográfica, social y económicamente a la agricultura orgánica de la comuna de Paillaco a partir de información de organismos que intervienen en la producción, certificación, comercialización, distribución de productos orgánicos. Comunicar los resultados de la investigación sobre la situación de la producción orgánica de la comuna Paillaco entre los diversos actores que participan directa e indirectamente del mercado de lo orgánico a nivel comunal y regional
Porcentaje Global de Cumplimiento	85%
Observaciones	Proyecto innovador, que busca relacionar a la AdC con otras organizaciones vinculadas al desarrollo agrícola.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.903.000	$ 5.904.334	$ 5.904.334	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 59

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"CAPACITACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES A CLUBES Y AGRUPACIONES DE ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE PANGUIPULLI"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Jorge Odilon Villanueva Ormeño
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 11.033.700

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Formar capacidades en clubes y/o agrupaciones de adulto mayor de Panguipulli para que informados y organizados conozcan sus derechos y deberes como consumidores. Informar y socializar el contenido de la Ley del Consumidor 19.496 a los clubes y/o agrupaciones de Adulto Mayor de la comuna de Panguipulli. Empoderar a 575 personas en la defensa de sus derechos como consumidores convirtiéndose en voceros sobre la Ley del consumidor en su entorno familiar.
Porcentaje Global de Cumplimiento	84%
Observaciones	Se logró un número de personas capacitadas ligeramente inferior al acordado, pero aún sigue siendo una cifra relevante para la comuna de Panguipulli.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 11.033.700	$ 11.033.700	$ 11.033.700	$ 0
Comentarios		No hay.	

Proyecto Nº 61

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"DIFUSION LEY 19496 Y CAPACITACION USO PLATAFORMA DE RECLAMOS SERNAC, DIRIGIDO A CLUBES DE ADULTOS MAYORES DE OSORNO"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Osorno - ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Alicia Báez Bahamonde
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 4.637.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Capacitar a los integrantes de clubes de adultos mayores de Osorno, en sus derechos consagrados en la ley 19.496 y en el uso de la plataforma de reclamos SERNAC.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.637.000	$ 4.637.691	$ 4.637.691	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 63

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"ASESORIA E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES DE LA COMUNA DE OSORNO"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Osorno - ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	RAMON SALAZAR MONSALVE
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 5.950.440

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Orientar e informar a los consumidores y usuarios de la comuna de Osorno a través de un espacio físico. Informar a vecinos sobre dónde y cómo reclamar
Porcentaje Global de Cumplimiento	62%
Observaciones	La falta de interés o el desconocimiento de la iniciativa hicieron que no se atendiera la cantidad de usuarios comprometidos en total, por lo que correspondió una reformulación para ajustar a la realidad. Se deben realizar mejoras en los canales de difusión en proyectos futuros.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.950.440	$ 6.025.150	$ 6.025.150	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 65

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"ESTADO ACTUAL DE LA MOVILIZACIÓN COLECTIVA URBANA EN LAS CIUDADES DE PUERTO MONTT Y ALERCE"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región - CIDER
Representante legal	Juan Hernán Navarro Alvarado
Encargado	Juan Hernán Navarro Alvarado
Área temática	Investigaciones de soporte en el área del consumo
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 7.939.680

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Constatar el estado actual del transporte público de pasajeros en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios urbanos de Puerto Montt y Alerce con el propósito de diseñar estrategias e instalar un debate ciudadano sobre el tema. Indagar acerca de la percepción que tienen los usuarios de la calidad de servicio que ofrece la movilización colectiva de buses y taxis colectivos. Dimensionar el impacto que tiene el servicio de transporte público de pasajeros en la calidad de vida y en la cotidianidad de sus usuarios Generar propuestas para mejorar el sistema de transporte público y difundir los derechos de los usuarios.
Porcentaje Global de Cumplimiento	95%
Observaciones	El estudio fue hecho en base a 7 dimensiones de las 9 comprometidas en el proyecto. Aspecto marginal en el logro de sus objetivos.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 7.939.680	$ 7.939.882	$ 7.939.882	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 66

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, LECTURA DE CONSUMO Y POLITICAS DE DESARROLLO EN AGUA POTABLE Y ELECTRICIDAD PARA 25 JUNTAS DE VECINOS DE PUERTO MONTT"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región - CIDER
Representante legal	Juan Hernán Navarro Alvarado
Encargado	Juan Hernán Navarro Alvarado
Área temática	Difusión de normativa
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 9.474.850

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Formar a dirigentes vecinales y usuarios poblacionales en resolución de reclamos y facturación de consumo de servicios básicos vinculándolos a su vez con las empresas distribuidoras para dialogar en torno a sus planes de desarrollo. Capacitar a dirigentes vecinales en procedimientos de reclamos Capacitar a usuarios de poblaciones en lectura e interpretación de boletas de consumo Vincular a dirigentes vecinales con empresas distribuidoras y Super
Porcentaje Global de Cumplimiento	92%
Observaciones	La principal dimensión de análisis del proyecto es la población beneficiada, que fue bien descrita en el proyecto, alcanzando un 92% de cumplimiento.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 9.474.850	$ 9.475.180	$ 9.475.180	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 70

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Encuentro FECOSUR 2014 – CHILOÉ"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Alarcón Solís
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 6.809.067

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Evaluar el trabajo y la planificación de la federación a partir del encuentro 2013 para el periodo 2014-2016 Planificar la agenda periodo 2014-2016. Identificar y definir estrategias de abordaje de temas críticos a nivel nacional. Planificar la agenda de intervención con legisladores para abordar problemática de crisis nacionales de consumidores y usuarios. Plan estratégico de Comunicación.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 6.809.067	$ 6.811.403	$ 6.811.403	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 71

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Difusión y Educación en Talleres y Spots televisivos de la Ley del Consumidor, el Consumo Responsable y el Desarrollo Sostenible"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	María del Carmen Corrales González
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 7.951.140

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar, orientar y educar a la población de Chiloé sobre sus derechos y deberes como consumidor, sobre desarrollo sostenible y el consumo responsable, además de promover sobre la formación de nuevas Asociaciones de Consumidores. Difundir e informar sobre la Ley del Consumidor Educar a los ciudadanos sobre el desarrollo sostenible y el consumo responsables a través de 10 spots publicitarios Promover la formación de nuevas asociaciones de consumidores en el Archipiélago
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 7.951.140	$ 7.949.618	$ 7.949.618	$ 1.522
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Capítulo V
Segundo Concurso Público de Proyectos 2014

1. Bases del Concurso

El texto de estas Bases fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta Nº 451 de fecha 15 de mayo de 2014.

Este concurso repartió **$158.814.010.-** (ciento cincuenta y ocho millones, ochocientos catorce mil diez pesos), del total de **$160.000.000.-** (ciento sesenta millones de pesos) disponibles, los que se distribuyen en **$99.988.016**.- (noventa y nueve millones novecientos ochenta y ocho mil dieciséis pesos) para la **línea específica** y **$58.825.994.-** (cincuenta y ocho millones ochocientos veinticinco mil novecientos noventa y cuatro pesos) para la **línea general**.

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 13 de junio de 2014, 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, Valparaíso, Metropolitana, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, de un total de **57** postulaciones.

Mediante Acuerdo Nº83 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 21 iniciativas, de 14 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 19 de agosto y el 31 de diciembre de 2014, 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.

Los números indicados para cada proyecto son los que se definieron en las respectivas actas de recepción de postulaciones levantadas por el Consejo en la etapa de revisión de antecedentes, según se documenta en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

Proyectos financiados Segundo Llamado Fondo Concursable 2014.
Identificación y principales resultados de ejecución.

Proyecto Nº 1

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Escuela itinerante de educación promoviendo la ley del consumidor, Sernac financiero y caja de compensación para adultos mayores de alto hospicio e Iquique"
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN REGIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA PRIMERA REGIÓN - ARDEC
Representante legal	Silvia Prieto Garate
Encargado	Silvia Prieto Garate
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$5.839.970

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar acerca de las implicancias de la ley 19.496, SERNAC financiero y temática de cajas de compensación a los adultos mayores en Iquique y Alto Hospicio.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.839.970	$ 5.840.960	$ 5.840.960	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 6

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Seminario sobre Derechos del Consumidor en la Copropiedad Inmobiliaria"
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios - ORCUS
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Guillermo Henríquez Alfaro
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 4.484.490

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Capacitar a dirigentes de comunidades de copropietarios de las regiones mencionadas en la aplicación de normas que garanticen deberes y derechos de sus integrantes. Educar a los dirigentes de comunidades en el conocimiento y aplicación de las leyes 19537 y 19496. Incorporar a las comunidades a través de ACHCOP (Asociación Chilena de Comités de Copropiedad) a instancias regionales de coordinación para la defensa de derechos.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.484.490	$ 4.476.570	$ 4.476.570	$7.920
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 7

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Conoce tu Seguro"
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Andrés Parra Vergara
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$4.380.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Difundir a la población consumidora y usuaria de Seguros sobre cuáles son sus derechos y cuáles son los lugares de acceso a la información. Dar a conocer los seguros en Chile y su problemática
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$4.380.000	$ 4.379.105	$ 4.379.105	$ 895
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 8

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"EMPODEREMONOS DEL DERECHO AL CRÉDITO"
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Amparo Collado Lizama
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Provincial
Recursos asignados	$ 7.850.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar conciencia entre dirigentes y socios(as) de organizaciones de adulto mayor de comunas de la Provincia de Santiago, en la Región Metropolitana, sobre los derechos de los consumidores en el uso responsable de créditos de consumo. Capacitar a dirigentes de organizaciones de adulto mayor de comunas de la provincia de Santiago, en la Región Metropolitana, como monitores(as) sobre los derechos de los consumidores en el uso responsable de créditos de consumo. Difundir información sobre el uso responsable de créditos de consumo, entre al menos 10.000 asociados a organizaciones de adultos mayores de comunas de la Provincia de Santiago, en la Región Metropolitana.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Se cumple con un 57 % más de la población esperada. Esto da cuenta de la eficiencia en la ejecución de los recursos transferidos.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 7.850.000	$ 7.850.003	$ 7.850.003	
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 9

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"La Acción cautelar del interés colectivo de los consumidores."
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Emilio Carabantes Ríos
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 4.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Identificar fortalezas y debilidades de los juicios colectivos, en el decenio en operación en Chile y aportar eventuales soluciones para mejorar su eficacia a través de la investigación y evaluación los resultados obtenidos en diez años de vigencia de los juicios colectivos.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Positivo manejo de difusión, específicamente a través de Radio ADN, optimizando recursos.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.000.000	$ 3.916.993	$ 3.916.993	$ 83.007
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 10

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Modernización Tics"
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Hernán Calderón Ruiz
Área temática	Otra
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$4.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Desarrollar un plan integral de modernización de las tecnologías de información y comunicación de CONADECUS, con objeto de mejorar la gestión de los requerimientos de los usuarios.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.000.000	$ 4.058.430	$ 4.058.430	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 11

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"CONSUMO DE MEDICAMENTOS DE ADULTOS MAYORES ORGANIZADOS DE LA COMUNA DE SANTIAGO: CONTRIBUYENDO A MEJORAR SUS CONOCIMIENTOS DE COMPRA"
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Raúl Ramírez Urrutia
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$10.765.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Contribuir a que personas de "tercera edad" organizadas de la comuna de Santiago, llegado el momento de adquirir sus medicamentos, estén mejor informados sobre las características de los tres grandes tipos de medicamentos - específicos, genéricos y bioequivalentes – y de esta manera optimizar el uso de sus ingresos destinados a tal efecto.
Porcentaje Global de Cumplimiento	89%
Observaciones	Objetivos logrados, con un número de beneficiados ligeramente menor al esperado.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 10.765.000	$ 10.763.372	$ 10.763.372	$ 1.628
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 13

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Curso - Taller para el adulto mayor "Conociendo los Derechos del Consumidor""
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 5.029.970

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Educar en la ley del consumidor y las garantías de productos, para que estos adultos puedan conocer y ejercer sus derechos al consumir. Estas actividades están orientadas a estos 275 adultos mayores cuya edad va desde los 60 a los 87 años, que pertenecen a la junta de vecinos n°5, o plaza Bogotá, ubicada en calle Madrid N° de la 1646 la comuna de Santiago.
Porcentaje Global de Cumplimiento	97%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.029.970	$ 5.025.407	$ 5.025.407	$ 4.563
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 21

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Campaña Informativa en buses de Transantiago "Sé un Pasajero Activo""
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Transito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Jacqueline Appelgren Núñez
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 6.532.800

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Crear una campaña informativa en los buses del Transantiago sobre los derechos y deberes de los pasajeros "Sé un Pasajero Activo"
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 6.532.800	$ 6.528.205	$ 6.528.205	$ 4.595
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 24

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Taller para Comité de Mujeres, conociendo la Ley del Consumidor"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 5.643.970

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Educar a 35 mujeres de dos comités de vivienda, las cuales conocerán la ley del consumidor como también los derechos que esta ley les entrega Diagnosticar las brechas de consumo de las mujeres de los comité de vivienda que participan en este taller Ejecutar los talleres expositivos para los 2 comités de vivienda.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Gran cantidad de productos generados, principalmente en relación a la difusión del proyecto.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.643.970	$ 5.639.732	$ 5.639.732	$ 4.238
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 29

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Consumo informado: acceso y diferencia de precios de los medicamentos en Chile"
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	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$9.532.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar un espacio de encuentro entre autoridades tanto públicas como privadas y dirigentes de organizaciones de la región metropolitana, con objeto de informar, debatir y consensuar respecto de características y precio justo de los medicamentos Informar a los dirigentes participantes del seminario acerca de la bioequivalencia y la diferencia de precio de los medicamentos, a través de exposiciones de un panel de expertos (Anadeus, colegios profesionales, ISP, MINSAL)
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Cubre un 22% más de la población estimada como beneficiaria del proyecto y representa una iniciativa altamente replicable. Se da cuenta de la eficiencia en la ejecución de recursos aportados.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 9.532.000	$ 9.389.078	$ 9.389.078	$ 142.922
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 31

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"El Libro educativo del/a Consumidor/a: Orientaciones teóricas generales y guía práctica para un efectivo uso del sistema de protección del consumidor y usuario."
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	Carol Pérez Morales
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$ 4.888.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Orientar a los/as consumidores/as pertenecientes a las organizaciones beneficiadas, respecto de temas relativos a la sociedad de consumo, por medio de un material escrito en formato libro que incorpore un componente teórico y conceptual, así como también una orientación práctica de las normativas vigentes en materia de consumo. Educar a los beneficiados, respecto a temas de consumo generales Guiar a los beneficiarios en torno al funcionamiento de la red de protección de sus derechos en diversas materias, dando a conocer las opciones y procedimientos sobre cada área específica de consumo.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 4.888.000	$ 4.862.531	$ 4.862.531	$ 25.469
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 34

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Taller de Economía Doméstica (alternativas de consumo) y Administración del Presupuesto Familiar"
Asociación Responsable	Asociación de consumidores y usuarios el Libertador - ACOLI
Representante legal	Jorge Orellana Iturra
Encargado	Jorge Orellana Iturra
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 6.150.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Desarrollar competencias en torno a identificar, explorar y organizar los elementos del presupuesto familiar y modificar la adquisición de productos y servicios por otros que les den más valor en ahorro, comodidad y salud, tomando conciencia y adquiriendo hábitos positivos que le den mejoras en la calidad de vida familiar. Identificar y demostrar los elementos que intervienen en un presupuesto familiar y como el buen uso influye en el bienestar familiar buscando comparar y modificar su patrón de consumo familiar, sustituyendo y utilizando productos en alimentación, vestuario, servicios básicos, salud, combustible y movilización sin perder bienestar o calidad de vida. Orientar conductas que permitan operar con ventaja en el mercado del crédito o sustituir crédito por ahorro.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	La AdC no posee experiencia en gestión de proyectos y manifiesta sus falencias, estableciéndose un compromiso de cooperación con el Secretario Ejecutivo para mejorar en estos aspectos.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 6.150.000	$ 5.972.128	$ 5.972.128	$ 177.872
Comentarios		La AdC se compromete a efectuar el reembolso acordado y a mejorar su gestión para próximas oportunidades.	

Proyecto Nº 37

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable CRECORE - Región del Biobío"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Wilson Fredy Sanhueza Chandía
Encargado	Wilson Fredy Sanhueza Chandía
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 15.544.019

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Fortalecer el desarrollo de la Educación para el Consumo Responsable en la región del Biobío mediante la creación de un Centro de Recursos Didácticos para el Consumo Responsable que sea administrado por la asociación juvenil de consumidores FOJUCC y que contribuya a la educación para el consumo responsable. Definir espacio físico y geográfico para el funcionamiento del CRECORE e instalación de la asociación en el mismo espacio. Crear de imagen corporativa, protocolos de funcionamiento, definición de planta administrativa del CRECORE y difusión de la existencia del CRECORE
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	**Recursos Rendidos**	**Total Aceptado**	**Monto a reintegrar/reintegrado**
$ 15.544.019	$ 15.581.644	$ 15.581.644	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 40

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Levantamiento de Red Multicultural para el Consumo Responsable EDUCA CONSUMO en comunidades Lafkenches de Tirúa, Lebu y Cañete"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Wilson Fredy Sanhueza Chandía
Encargado	Wilson Fredy Sanhueza Chandía
Área temática	Investigaciones de soporte en el área del consumo
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	$9.470.287

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Levantar información, a través de un texto participativo, acerca de las prácticas de consumo, desarrollo económico local y las relaciones entre consumidores y proveedores en las comunidades lafkenches de la Provincia de Arauco en la región del Bío Bío. Trabajar en terreno en las comunidades Lafkenches de las comunas de Tirúa, Cañete y Lebu, levantando información y generando dinámicas participativas para la construcción de un texto guía. Construir un texto guía que sistematice los encuentros con las comunidades lafkenches y entregue un panorama de las prácticas de consumo y desarrollo económico local en dichas comunidades.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	Se lograron los resultados esperados gracias a una planificación coherente con los objetivos desde un enfoque amplio, necesario para abordar esta compleja realidad.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 9.470.287	$ 9.488.702	$ 9.488.702	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 42

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Información de la relación precio-calidad de combustibles sólidos de madera y estufas certificadas"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur -CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Estudios o iniciativas que aborden problemáticas de consumo regionales
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 9.900.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Orientar, informar y difundir sobre la relación de precio/calidad de los combustibles sólidos de madera y los equipos de combustión certificados en el Gran Temuco. Implementar testeo de precio/calidad de leña y derivados. Implementar testeo comercial de calefactores certificados Implementar seminario de difusión
Porcentaje Global de Cumplimiento	82%
Observaciones	Se sobreestimó la disponibilidad de los elementos que serían objeto de estudio.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 9.900.000	$ 9.961.285	$ 9.961.285	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 45

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"Estudio de percepción de calidad de los servicios domiciliarios de telefonía, internet y TV en el Gran Temuco"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur -CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Estudios o iniciativas que aborden problemáticas de consumo regionales
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 3.892.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Estudiar la percepción de calidad de servicios de telecomunicaciones domiciliarios en Temuco y Padre las Casas. Describir la satisfacción de los usuarios en materia de: conectividad, procesos completados, descargas, cumplimiento de condiciones de contratación, etc. Interpretar los datos que describen la calidad percibida de los usuarios y disponer de información situada para mejorar el servicio.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 3.892.000	$ 3.895.360	$ 3.895.360	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 46

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"3er Encuentro de Consumo Responsable, Comercio Justo y alimentación saludable"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Bernarda Aucapán Millaquipai
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 5.854.800

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Promover ente los consumidores y productores locales de la comuna de Valdivia principios del comercio justo y alimentación saludable a través de la realización de talleres de capacitación y de un encuentro sectorial. Dar a conocer experiencias de comercio justo, cooperativismo y producción de alimentos saludables entre los integrantes del comité de pequeños productores orgánicos de la comuna de Valdivia. Promocionar los beneficios de una alimentación sana introduciendo a los socios y socias de la cooperativa de consumo La Manzana, en las propiedades organolépticas, técnicas de preparación de alimentos y recetas gourmet con productos orgánicos.
Porcentaje Global de Cumplimiento	97%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 5.854.800	$ 5.819.231	$ 5.819.231	$ 35.569
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	

Proyecto Nº 53

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"FECOSUR, informa y educa a los consumidores a través de spots radiales y televisivos."
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Mercedes Alarcón Solís
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 8.452.704

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Los usuarios y consumidores afectados por la crisis hídrica se informaran y sensibilizaran sobre ésta y adquirirán conocimientos para ayudar a superarla, además se informarán sobre la soberanía alimentaria. Sensibilizar y educar a los consumidores de las regiones de La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos en la crisis hídrica y la soberanía alimentaria.
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 8.452.704	$ 8.452.704	$ 8.452.704	$ 0
Comentarios		No hay.	

Proyecto Nº 54

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"CONGRESO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE CHILE "POR UN MOVIMIENTO UNIDO EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES""
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Osorno - ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Luis Álvarez González
Área temática	Información, orientación y educación a consumidores
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	$ 15.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar un Congreso Nacional con el objetivo de unir y fortalecer el movimiento consumerista en chile y relevar la importancia de las Asociaciones de Consumidores, como interlocutores válidos entre la sociedad civil y las autoridades, empoderándose de temas y acciones que afecta a gran parte de Chile. Fortalecer y unir el movimiento consumerista en Chile Empoderarse de temas de interés nacional
Porcentaje Global de Cumplimiento	100%
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 15.000.000	$ 15.000.354	$ 15.000.354	$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	

Proyecto Nº 55

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	"CAPACITACION PARA DIRIGENTES Y SOCIOS DE 24 COMITES DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE PUERTO MONTT"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región - CIDER
Representante legal	Juan Hernán Navarro Alvarado
Encargado	Juan Hernán Navarro Alvarado
Área temática	Actividades de Educación para el fomento del consumo responsable
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	$ 11.604.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar capacidades y liderazgos locales para los comités de salud rural para asumir los nuevos desafíos que plantea la red asistencial liderada por un nuevo hospital base de alta complejidad. Capacitar a todos los socios de los comités de salud rural con el propósito de reconstruir lazos sociales y capacidades comunitarias. Reconocer liderazgos locales y actualizar sus conocimientos organizacionales para una nueva etapa de participación ciudadana. Generar un conjunto de propuestas referentes a los problemas locales de salud asumidos en un programa o estrategia de la Unión comunal de salud Rural.
Porcentaje Global de Cumplimiento	90%
Observaciones	La población beneficiada representa una cifra levemente inferior a la comprometida, no obstante se logran los objetivos del proyecto.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
$ 11.604.000	$ 11.604.000	$ 11.604.000	$ 0
Comentarios		No hay.	

Capítulo VI

EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2014

1. Resultados generales de la asignación de recursos 2014.

Durante el ejercicio 2014 del proceso del Fondo Concursable el Consejo de Administración convocó a dos concursos públicos que entregaron un total de **$ 368.720.000**.- **(Trescientos sesenta y ocho millones setecientos veinte mil pesos)**, siendo financiadas un total de **18** Asociaciones de Consumidores de **8** regiones del país. La **línea Específica** fue financiada con un **51,15%** de los recursos repartidos, en tanto la **General** se adjudicó el **48.85 %.**

1.1 Asociaciones financiadas en el periodo 2014

ACO	ACOPUCON	ACOVAL	ANADEUS	ARCAM	ASCODAT
CDS	CHILOEACTIVO	CIDER	CONADECUS	FOJUCC	LIGA CIUDADANA
ODECU	ODECU LIBERTADOR	ACOLI	ARDEC	ASOCOCHI	ORCUS

Con respecto al desarrollo de las iniciativas de 2014, es importante mencionar la cantidad de Asociaciones de Consumidores que participaron, que en esta oportunidad fueron **22**. De la totalidad de proyectos presentados, destacan algunos innovadores, que han desarrollado áreas de trabajo escasamente tratadas, y que junto con eso han logrado resultados destacados. En este sentido podríamos mencionar el proyecto de **FOJUCC "Levantamiento de Red Multicultural para el Consumo Responsable EDUCA CONSUMO en comunidades Lafkenches de Tirúa, Lebu y Cañete"** ya que su enfoque de estudio logró la confección de un diagnóstico que podría utilizarse como un instrumento muy útil para abordar temáticas de consumo que afecten a dichas comunidades. Para este año **ANADEUS** también destacó con su proyecto **"Yo leo las etiquetas de los alimentos envasados de mis hijos ¿Y tú? - Etapa 2"** cuyo objetivo era promover el desarrollo de habilidades en madres de niños de J. Infantiles de la JUNJI para leer y comprender el etiquetado de los alimentos envasados, lo que buscaba mejorar su capacidad de decisión de compra de alimentos saludables, contribuyendo a la prevención de la obesidad infantil y de enfermedades asociadas.

En términos generales, las principales actividades financiadas correspondieron a difusión de las disposiciones de la Ley Nº 19.496, sus modificaciones y regulaciones complementarias; a información, orientación y educación a los consumidores 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.

Para el proceso de 2014 del total de recursos repartidos[3] un **65,32%** se repartieron en regiones**,** y un **34,68 %** de los recursos fueron destinados a la Región Metropolitana.

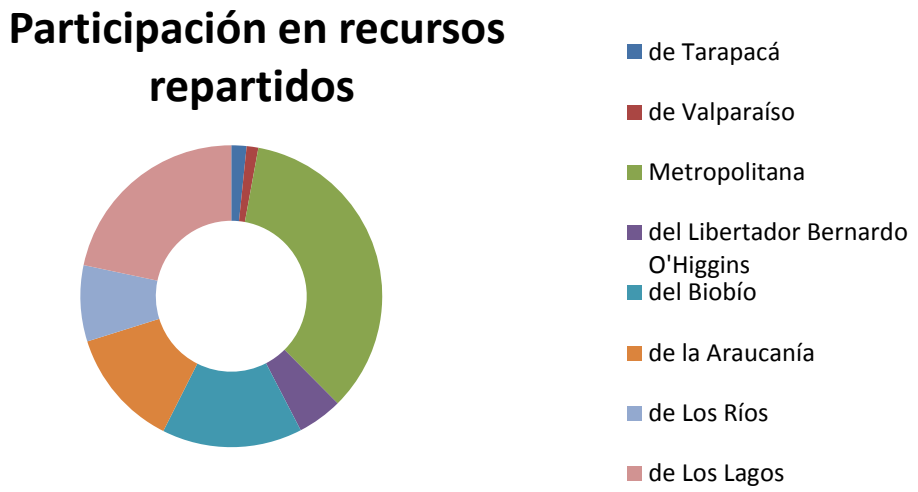
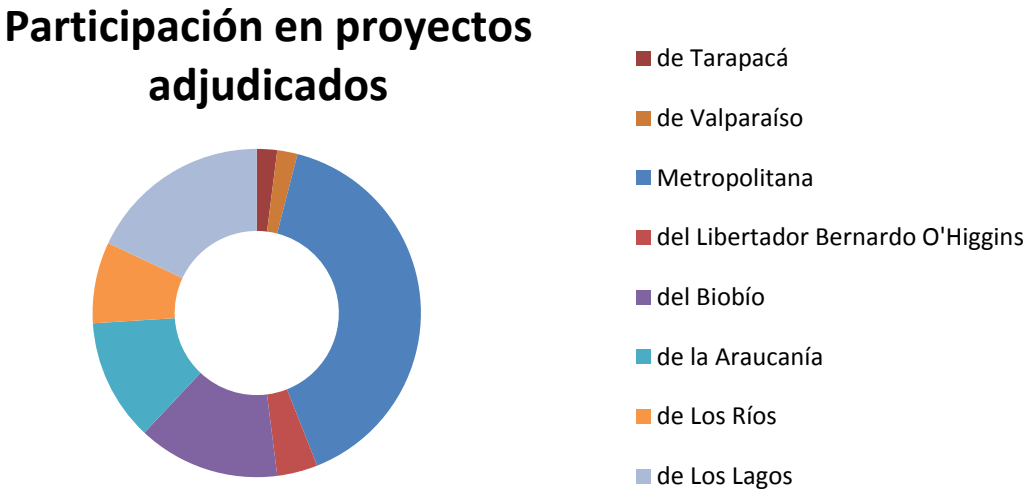


Gráfico 1: Participación de cada Región en cuanto al total de recursos repartidos.

Considerando que la cantidad de recursos asignados por proyecto no es uniforme, la cantidad de proyectos adjudicados representa otra dimensión de análisis. En este sentido un **40%** de las iniciativas financiadas corresponde a la Región Metropolitana y un **60%** a Regiones.

Gráfico 2: Participación de cada Región en cuanto al total de proyectos adjudicados.



[3] Para este cálculo se considera $358.814.010, cifra que corresponde al total anual del Fondo Concursable menos los gastos de administración (nueva plataforma digital para postulación y seguimiento de proyectos).

2. Revisión de resultados generales Fondo Concursable 2005 – 2010 – 2014.

La evolución que ha tenido 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, principalmente en la generación de documentación asociada.

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. 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 el número de estas es estable, 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).

La evaluación del Consejo se hace teniendo en cuenta 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.

Una cuestión importante que acontece en este escenario es que las asociaciones, en su interés de co-gestión con el Estado y sus representantes, demandan, como primer paso para estos efectos, mayor transparencia de las información disponible entregada con ocasión de las gestiones del Consejo, por lo que Sernac ha dispuesto canales de apertura directa que permiten la entrega directa y participación en las decisiones del Consejo, de forma complementaria a su representación.

Ejemplo de lo anterior es un "Diálogo participativo" con las asociaciones postulantes al Fondo Concursable en los últimos 3 años, realizado en marzo de 2015, en el que se comprometieron acciones que permitan la integración de propuestas de mejora y variaciones en la operación del Consejo en favor de los postulantes, ponderando la mayor información, apertura de la gestión, proyección del movimiento y fomento del desarrollo de las asociaciones a través de este instrumento de inversión pública, entre otros.

2.1 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 **$2.235.946.006**.- (dos mil doscientos treinta y cinco millones, novecientos cuarenta y seis mil seis pesos), historia en la que el **49,51%** de los recursos se ha entregado a Asociaciones de Consumidores de regiones distintas a la Metropolitana, lo que equivale a $1.106.896.656 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.

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 (2014) un total de **$234.366.688** sobre los **$358.814.010**.- que se han distribuido en los llamados de 2014, es decir, un **65,32%** de los recursos disponibles (**69,09%** y **60,57%**, en el primer y segundo llamado, respectivamente).

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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL GENERAL
TOTALES ANUALES DISTRIBUIDOS	$50.000.000	$94.939.980	$153.620.435	$159.899.930	$206.408.000	$278.545.249	$238.102.770	$341.361.375	$357.981.000	$368.720.000	2.235.946.006
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	260.641.200	234.366.688	1.149.548.796
Porcentaje de participación de AdC de Regiones (sobre el total anual asignado)	**14,54%**	**16,42%**	**28,30%**	**28,77%**	**37,76%**	**40,10%**	**54,81%**	**65,06%**	**72,81%**	**65,32%**[4]	**51,41%**

[4] Para la distribución porcentual se contempla el total menos los gastos de administración correspondientes a la nueva plataforma digital.

Porcentaje de participación regional sobre el total asignado.

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[5]	2014
Asociaciones Financiadas	8	9	14	15	21	19	19	21	18	18
Número de proyectos presentados	15	45	82	46	103	124	105	126	123	123
Número de proyectos financiados	14	25	36	36	42	44	41	68	51	50
Participación Región Metropolitana	88%	80%	75%	53%	58%	57%	54%	39%	40%	40%
Participación otras regiones	**12%**	**20%**	**25%**	**47%**	**42%**	**43%**	**46%**	**61%**	**60%**	**60%**

Tabla 2: Desarrollo de postulaciones en los últimos 10 años.

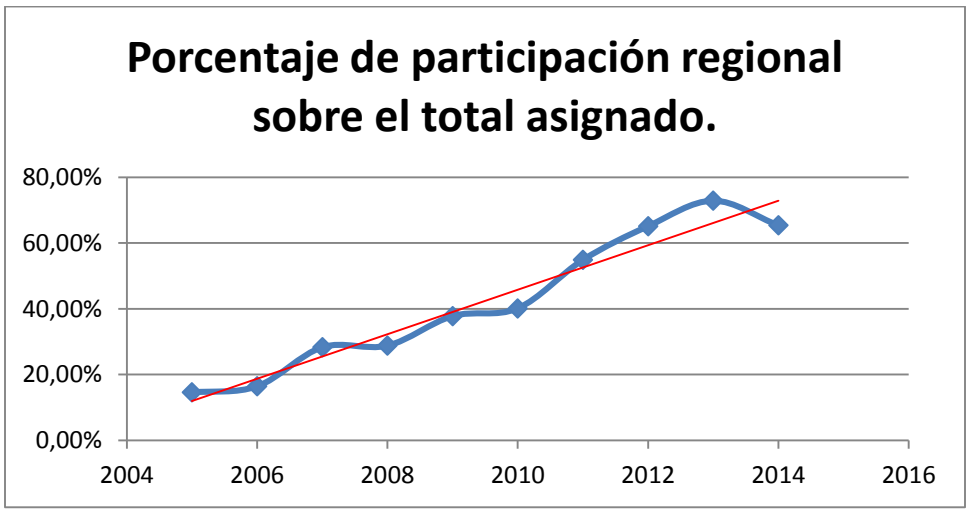


Gráfico 3: Evolución de la Participación de las regiones de recursos del Fondo Concursable.

[5] Considera solo los llamados regulares, ya que en 2013 existió un tercer llamado extraordinario.

La proporción de proyectos de regiones distintas a la Región Metropolitana que han sido financiados ha presentado un aumento sostenido en el tiempo, equiparándose e incluso sobrepasando a los de la Región Metropolitana en los últimos tres años, tanto en recursos asignados como en número de proyectos financiados.

Las postulaciones de 2014 arrojan os siguientes resultados:

PRIMER LLAMADO 2014	TOTAL PROYECTOS	
REGIÓN	POSTULACIONES	ADJUDICADOS
de Arica Parinacota	0	0
de Tarapacá	0	0
de Antofagasta	0	0
de Atacama	4	0
de Coquimbo	0	0
de Valparaíso	8	0
Metropolitana	20	10
del Libertador Bernardo O'Higgins	3	1
del Maule	0	0
del Biobío	8	5
de la Araucanía	7	4
de Los Ríos	5	3
de Los Lagos	10	6
de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0	0
de Magallanes y la Antártica Chilena	NO HAY	NO APLICA
TOTALES	65	29
TOTAL REGIONAL	45	19
PORCENTAJE REGIONAL	69,2%	65,5%

SEGUNDO LLAMADO 2014	TOTAL PROYECTOS	
REGIÓN	POSTULACIONES	ADJUDICADOS
de Arica Parinacota	0	0
de Tarapacá	1	1
de Antofagasta	0	0
de Atacama	2	0
de Coquimbo	0	0
de Valparaíso	3	1
Metropolitana	24	10
del Libertador Bernardo O'Higgins	3	1
del Maule	0	0
del Biobío	7	2
de la Araucanía	4	2
de Los Ríos	4	1
de Los Lagos	8	3
de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0	0
de Magallanes y la Antártica Chilena	NO HAY	NO APLICA
TOTALES	55	21
TOTAL REGIONAL	31	11
PORCENTAJE REGIONAL	56,4%	52,4%

Tabla 3: Financiamiento de proyectos – primer y segundo llamado 2014 – distribución por regiones

La tabla anterior demuestra una clara tendencia hacia la distribución de recursos con énfasis en las regiones distintas a la Región Metropolitana, no obstante en cifras con respecto a 2013 existió un aumento de los recursos asignados a la Región Metropolitana. Con respecto al número de proyectos financiados, el año 2014 arrojó un 60% de iniciativas financiadas en regiones, lo que es congruente con el desarrollo de otra de las líneas de trabajo de esta institución, referida al fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores. Con respecto a la modificación de 2013 al Reglamento del fondo Concursable que da la posibilidad de realizar llamados desconcentradamente mediante la conformación de Consejos de administración regional del Fondo, durante el 2014 no ha prosperado esta forma de asignación de recursos, volviendo a ser función exclusiva del nivel central, no obstante aquello sigue abierta la posibilidad de replicar la pasada experiencia[6].

Con todo lo dicho, la participación de estas actividades por parte de las Asociaciones de regiones distintas a la Metropolitana no ha presentado un desarrollo homogéneo, algunas regiones como la de Los Lagos, destaca por su prolífica participación, pero sigue habiendo territorios donde las Asociaciones de Consumidores no presentan mayor actividad o de plano no existe ninguna, es el caso de la región de Magallanes y la Antártica Chilena. No obstante aquello, existe un número importante de Asociaciones activas que están federadas, constituyéndose como una fuerza en cuanto a la asociatividad, y que poseen un favorable respaldo de la opinión pública en sus territorios, lo que alienta al Consejo a financiar sus proyectos.

Dado el creciente número de iniciativas que buscan el financiamiento del fondo, un elemento crítico en la evolución del Fondo sigue siendo la cantidad porcentual de iniciativas que se logran financiar. El presupuesto asignado para el 2014, en relación al total de postulaciones muestra una tendencia porcentual a la baja, durante 2013, fueron financiados **54 proyectos** de los **117 presentados**, lo que representa **un 46,15%** del total.

En 2014 fueron financiadas **50 iniciativas** dentro de un proceso de selección que analizó un total de **120 proyectos**, lo que representa **un 41,67%.**

[6] 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 2014.

3. Medición de gestión y áreas de mejora de la gestión del Fondo Concursable.

Sernac, a partir de la gestión que efectúa el Departamento de Participación Ciudadana, que apoya administrativamente al Consejo, efectúa un levantamiento de la satisfacción del Fondo Concursable.

Esta medición se está realizando desde 2012 para distintos aspectos de la gestión, que comprenden cuatro grandes áreas: Plataforma de postulación, Información, Secretario Ejecutivo del Consejo y Aspectos Globales, en la que se incluye una pregunta definida para determinar la satisfacción neta de postulantes y ejecutores que participan cada año en los concursos realizados.

La escala de evaluación utilizada para calificar y determinar la satisfacción va desde 1 a 7, siendo las calificaciones 1 a 3 decidoras de insatisfacción y 6 y 7, de satisfacción. Las fórmulas de cálculo para determinar satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta son:

% Satisfacción: [(Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 6 o 7) ÷ total de respuestas]*100

% Insatisfacción: [(Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 1, 2 o 3) ÷ total de respuestas]*100

% de Satisfacción Neta: [[(Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 6 o 7)- (Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 1, 2 o 3)] ÷ total de respuestas]*100

El promedio de satisfacción neta de todos los aspectos evaluados para la gestión del Fondo Concursable, distintos de "Satisfacción global" es de 65,33% y la nota promedio de los mismos es de 5,1. La satisfacción neta para la pregunta específica referida a **"satisfacción global con respecto al Fondo Concursable en 2013" es de 35,00%** y su nota promedio es de 4,98, por lo que existe una diferencia de **30,33 puntos** porcentuales entre ambos resultados.

Los aspectos que tienen los mayores porcentajes de satisfacción, es decir, aquellos valorados con notas 6 y 7 (los primeros 3 de la columna), son "Trato dado por el Secretario Ejecutivo del Consejo" con 92,50%, "Utilidad del financiamiento del Fondo Concursable para la Asociación", con 90,32% y "Claridad de las comunicaciones escritas que envía el Secretario Ejecutivo del Consejo" con valor de 92,50%. Por otro lado, los aspectos con menor porcentaje de **satisfacción** (los 3 inferiores) son "Facilidad para acceder a la plataforma de postulación de proyectos" (42,50%), Facilidad de uso del Formulario de postulación (27,50%) y "Rapidez en la entrega de recursos en los llamados 2014" (38,71%).

Los aspectos que tienen los mayores porcentajes de **insatisfacción**, es decir, aquellos valorados con notas 1, 2 y 3, son "Facilidad para acceder a la plataforma de postulación de proyectos", "Rapidez en la entrega de recursos en los llamados 2014", y "Satisfacción global con respecto al primer/segundo Llamado del Fondo Concursable en 2014". Una segunda línea de aspectos que tienen un porcentaje de insatisfacción menor es "Facilidad para acceder a la documentación sobre el Fondo Concursable", "Utilidad del financiamiento del Fondo Concursable para la Asociación" y "Claridad del Formato de informe de ejecución" y "Trato dado por el Secretario Ejecutivo del Consejo", que comparten el 5,00%.

Los aspectos que tienen los **mayores porcentajes de satisfacción neta**, son "Claridad de las comunicaciones escritas que envía el Secretario Ejecutivo del Consejo" y "Trato dado por el Secretario Ejecutivo del Consejo" con **87,50%**, "Utilidad del financiamiento del Fondo Concursable para la Asociación" con **90,32%.**

En lo que respecta a las **satisfacciones netas más bajas**, se encuentran "Facilidad para acceder a la plataforma de postulación de proyectos " **(22,50%)**, "Rapidez en la entrega de recursos del primer/segundo llamado 2014**" (16,13%)** y **"Facilidad de uso del Formulario de postulación " (12,50%), lo que permite identificarlo como el aspecto peor evaluado.**

Por otro lado, se efectúan preguntas abiertas del tipo "qué comentarios tiene" en relación con la gestión del Fondo, en los que se aprecia que en general se hacen comentarios del tipo directivos, que buscan la generación de acciones por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

Es fácil detectar presuposiciones relevantes, y varias se resuelven con mejorar la comunicación de las acciones que lleva a cabo el Servicio en materia de Administración del Fondo Concursable.

En general se centraron en lo que se pedía y no en problemáticas de las AdC, por lo que los insumos obtenidos son muy importantes para levantar líneas de acción.

La distribución agrupada de tópicos expuestos para la pregunta abierta, en términos del porcentaje de frecuencia de aparición, es la siguiente:

1. Evaluación de los proyectos (24,13%).
2. Transparencia del actuar del Consejo (17,24%).
3. Plazos de ejecución de proyectos (13,79%)
4. La Configuración del Consejo de Administración (10,34%).
5. Administración del Fondo (10,34%).
6. Distribución o entrega de recursos (10,34%)
7. Bases de Concursos (10,34%)
8. Disponibilidad presupuestaria o de recursos del Fondo (10,34%)
9. Participación de las AdC en las definiciones del Fondo (6,90%)
10. Plataforma de postulación (6,90%)
11. Otros tópicos relativos a formulario de postulación, impacto de los proyectos, objetivos de las AdC, capacidades de desarrollo de las AdC, seguimiento a la ejecución de los proyectos, reglamento; todos con una aparición con respecto al total de presentaciones (3,45%).

Las ideas fuerza generales para los tópicos presentados arriba apuntan a:

1. Modificación de la forma de evaluar y ponderación distinta los aspectos o propiedades de los proyectos considerados en las evaluaciones de proyectos.
2. Aumentar la transparencia de las actuaciones del Consejo.
3. Disponer de mayor tiempo para la ejecución de proyectos.
4. Analizar o cambiar la configuración del Consejo.
5. Revisar aspectos generales de la administración del Fondo y efectuar cambios ajustados a las necesidades de las AdC.
6. Los énfasis de distribución de recursos deben modificarse.
7. Ajustar las Bases a las demandas y necesidades de desarrollo de las AdC, a la naturaleza e impacto de los proyectos y la distribución de recursos.
8. Se deben aumentar los recursos del Fondo.
9. Se debe incluir a las AdC en las definiciones que se adopten en relación con la administración del Fondo.
10. Se debe mejorar la plataforma.

Las sugerencias y comentarios no se limitan a un tópico por espacio, por lo que los porcentajes no suman un 100% de forma agrupada sino que se presentan como relativos a la frecuencia de aparición con respecto al total de respuestas.

Vistos los resultados, se puede deducir que los elementos con mayor fuerza se relacionan con la evaluación de los proyectos y la necesidad de analizar la forma y criterios que se utilizan para determinar los proyectos a evaluar y que se debe aumentar la transparencia.

Un elemento que cobra importancia particular es lo referido a la demanda por participación, que si bien no se presenta como tópico se deduce a partir de aquellos comentarios en los que no se dice nada (del tipo “no, nada”, “no por ahora”, “no aquí”, “no es suficiente el espacio”, etc.), puesto refleja que existen los espacios, dispuestos por el Servicio, para que las AdC participen de forma activa en las definiciones que se adopten en torno al Fondo Concursable.

Con todo, no es posible declarar que estas mediciones, que son anónimas, y sus resultados sean representativos de todo el Universo (compuesto por postulantes y ejecutores de cada año), dado que la adherencia al instrumento es bajo (la tasa de respuesta es de 65% aproximadamente, por lo tanto el intervalo de confianza es bajo, rondando el 14%), **pero son funcionales para obtener opiniones de los interesados en colaborar con la mejora a la gestión y realizar propuestas de mejora y diagnósticos de las áreas en las que mejorar.**

Así, se deriva desde los mayores porcentajes de insatisfacción y los menores de satisfacción neta, y las manifestaciones expresas de los encuestados, que hay espacios para la mejora en:

1) La transparencia de la Gestión del Consejo,
2) Aumento en la dotación de recursos del Fondo,
3) Rapidez en la entrega (adelantamiento, propiamente tal) de recursos para proyectos financiados,
4) Mejoras en la plataforma/formulario de postulación.
5) Mayor tiempo para la ejecución de proyectos.

Estas demandas y tópicos, y las consiguientes propuestas, se han discutido en comités bipartitos especialmente conformadas entre funcionarios de Sernac y miembros de las AdC para levantarlas en el Consejo y avanzar en desarrollar iniciativas que involucren modificaciones en las bases de los concursos y eventualmente reglamentarias y presupuestarias, por lo que se espera dar cuenta de mejores resultados cada vez conforme avanza la historia de este Fondo Concursable, como apoyo fundamental para el movimiento Consumerista en el país.

Consejo de Administración del Fondo Concursable
Servicio Nacional del Consumidor