



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Memoria Anual 2015

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

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tabla de contenidos

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL	3
CAPÍTULO II: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE	4
CAPÍTULO III: FONDO CONCURSABLE	8
CAPÍTULO IV: PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2015	11
CAPÍTULO V: SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2015	42
CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2015	72



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 2015 y, especialmente, sobre las convocatorias a concursos públicos de proyectos desarrolladas durante el año.

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

Las actividades del Consejo y los Concursos Públicos de proyectos que determinan la asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores están reguladas, además de la Ley N°19.496 y sus modificaciones, por el Reglamento del Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, contenido en los Decretos Supremos N° 37/2005, N° 225/2007 y N°147/2012, todos del hoy llamado Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Al informar, mediante la presente Memoria Anual, sobre el conjunto de actividades realizadas por el Consejo de Administración entre el 2 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, 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 2015** 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, 25 de julio de 2015

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo II Consejo de Administración del Fondo Concursable.

1. Composición del Consejo de Administración

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

- Un representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Un representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo;
- Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- Un representante de las organizaciones de la sociedad civil, designado por el Director de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- Un representante de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas con domicilio en regiones distintas de la Región Metropolitana¹;
- Un representante designado por las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad con la ley N° 19.496, y sus modificaciones, sin perjuicio de las normas sobre incompatibilidad que establece el Reglamento;
- Un académico universitario experto en protección del consumidor, con experiencia acreditada mínima de 5 años en actividades de docencia o investigación en el área, designado por el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.
- Un Secretario Ejecutivo, funcionario del Servicio Nacional del Consumidor (sólo con derecho a voz).

2. Integrantes del Consejo de Administración período 2015 - 2017

Durante el 2015, el Consejo de Administración se renovó desde su última composición dada en 2013 para el periodo bi-anual 2013-2015 y quedó conformado por las personas que a continuación se indican:

Consejeros:

Nicolás Corvalán Pino

Representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Consejero

¹ La modificación al reglamento del Fondo Concursable, aprobada por el Decreto N°147/2012 de Economía reemplazó por este representante al hasta entonces "representante de las organizaciones comunitarias, designado por la Asociación Chilena de Municipalidades", que nunca se formalizó en consideración a que esta entidad se declaró incompetente para efectuar el referido nombramiento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Pablo Berzaluce Maturana

Representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Consejero

Ronald Arenas Pacheco

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

Sebastián Cantuarias Botero

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

Vacante

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

Vacante

Representante de las Asociaciones de Consumidores
Consejero

Pablo Marshall Riveros

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

Secretario Ejecutivo:

Manuel Sáez Zu-Dohna

Servicio Nacional del Consumidor

Durante el mes de octubre correspondió la designación de los consejeros para el periodo 2015 – 2017, manteniéndose los consejeros Nicolás Corvalán, Ronald Arenas, Sebastián Cantuarias y Pablo Marshall por un nuevo periodo de 2 años. Asimismo, se confirmó al Secretario Ejecutivo del Consejo para el periodo 2015 – 2017.

3. Características de los consejeros

- Los Consejeros ejercen sus funciones ad-honorem.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

4. Funcionamiento del Consejo

- El Consejo funciona en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, en la ciudad de Santiago.

5. Funciones del Consejo de Administración

Las funciones del Consejo, definidas en el Reglamento son:

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo III Fondo Concursable

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

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

Durante el período anual que se informa el monto total inicialmente asignado por la Ley de Presupuesto al Servicio Nacional del Consumidor para el Fondo Concursable fue de **\$379.782.000.- (Trescientos setenta y nueve millones setecientos ochenta y dos mil pesos)**, de los cuales **se destinó su totalidad al financiamiento de iniciativas postuladas por las asociaciones de consumidores. 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 N° 19.496, y sus modificaciones, sobre Protección de los Derechos de los Consumidor y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulan.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

Las temáticas contenidas en la ley que el fondo puede financiar se refieren a:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los/as Consumidores/as y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los/as consumidores/as 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/as consumidores/as y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y
- d) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

El Consejo estableció en las Bases del Primer y Segundo Concurso desarrollados en 2015, líneas de proyectos específicos que consideró diversas temáticas, con el objetivo de incentivar la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, a las que se dio una bonificación adicional.

En el primer llamado se definió como líneas específicas:

- a) Testeos comparativos de productos y evaluaciones de servicios de consumo masivo. (5 puntos de bonificación).
- b) Iniciativas que aborden el consumo responsable de alimentos o una alimentación saludable (5 puntos de bonificación)
- c) Iniciativas relativas a educación financiera de consumidores (5 puntos de bonificación).

En el segundo llamado se definió como líneas específicas:

- a) Testeos comparativos de productos y evaluaciones de servicios de consumo masivo. (5 puntos de bonificación).
- b) Estudios o iniciativas que aborden problemáticas de consumo local, entendiéndose por tales, aquellas que presentan características comunes inherentes a cualquiera localidad del territorio nacional (5 puntos de bonificación).
- c) Iniciativas relativas a educación financiera de consumidores (5 puntos de bonificación).

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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo IV

Primer Concurso Público de Proyectos 2015

1. Bases del Concurso

El texto de las Bases del Primer Llamado fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 25, de 12 de enero de 2015.

Este concurso repartió **\$204.339.650.-** (doscientos cuatro millones trescientos treinta y nueve mil seiscientos cincuenta pesos), del total de \$379.782.000.- (Trescientos setenta y nueve millones setecientos ochenta y dos mil pesos) disponibles para el año 2015, los que se distribuyen en **\$68.880.380.-** (sesenta y ocho millones ochocientos ochenta mil trescientos ochenta pesos) para la **línea específica** y **\$135.459.180.-** (ciento treinta y cinco millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil ciento ochenta pesos) para la **línea general**. En esta ocasión las Asociaciones que se adjudicaron financiamiento fueron **16**.

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 lunes 16 de febrero de 2015, 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 Tarapacá, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, Biobío, O'Higgins, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, de un total de 67 postulaciones.

Mediante Acuerdo N°87 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 30 iniciativas, de 16 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 30 de abril y el 31 de diciembre de 2015, 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyectos financiados Primer Llamado Fondo Concursable 2015.

Identificación y principales resultados de ejecución.

Proyecto N° 04

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Curso sobre deberes y derechos de los consumidores y usuarios por Radio Valparaíso.
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Mauricio Pérez Espinoza
Área temática	Capacitación-Talleres-Educación general
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.946.713

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Capacitar sobre deberes y derechos de consumidores y usuarios a dirigentes sociales mediante un curso realizado a través de las frecuencias de radio Valparaíso. Por horario y días escogidos, se estima que seguirán los programas el 80% de los auditores de radio Valparaíso, 39.000 personas.
Resultados	Se emitieron 4 programas radiales con 55 minutos de duración cada uno, en los que se habló de deberes y derechos de los consumidores.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.946.713	\$4.946.713	\$4.946.713	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 05

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Educación financiera para mujeres jefes de hogar de la provincia de Quillota
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Rosa Karina Martínez Vera
Área temática	Educación financiera
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.404.990

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Capacitar en educación financiera relativa a temas de consumo, a 250 mujeres dirigentes sociales o jefes de hogar de la provincia de Quillota
Resultados	Ejecución de cursos en las ciudades de Quillota (2) y la calera (3) para 250 personas.
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
\$4.404.990	\$4.404.990	\$4.404.990	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 09

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Empoderémonos de nuestro derecho al crédito 2.0
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Rubén Andino Maldonado
Encargado	Amparo Collado Lizama
Área temática	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$7.589.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Dirigentes o socios(as) de organizaciones de adulto mayor de la Región Metropolitana, reciben inducción sobre los derechos de adultos mayores como consumidores de bienes y servicios. Difundir información sobre sobre los derechos de adultos mayores como consumidores de bienes y servicios.
Resultados	157 dirigentes o socios recibieron inducción sobre los derechos de adultos mayores como consumidores de bienes y servicios. (13 dirigentes o socios en la Comuna de Ñuñoa, 102 dirigentes o socios en la comuna de Quinta Normal, 42 dirigentes o socios de la Comuna de La Reina. 1.000 personas recibieron comic educativo sobre sobre los derechos de adultos mayores como consumidores de bienes y servicios.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.589.000	\$7.582.930	\$7.582.930	\$6.070
Comentarios		La AdC reintegró el saldo no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 10

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Sistema Integral de Información y Apoyo para Consumidores y Usuarios X (SIACUS X)
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Laura Medel V.
Área temática	Atención asesoría
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$ 9.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	<p>Mejorar de manera continua el sistema de información y comunicación de la Asociación de Consumidores</p> <p>Renovar los contenidos y diseño de la página web institucional de CONADECUS</p> <p>Fortalecer la imagen corporativa de CONADECUS</p> <p>Mejorar la gestión de requerimientos de usuarios(as) de CONADECUS a través de las diferentes plataformas existentes (página web, teléfono y presencial)</p>
Resultados	<p>Rediseño del sitio Web de CONADECUS</p> <p>Informe del Sistema Integral de Información y Apoyo para Consumidores con 2.219 atenciones a través de plataforma presencial, internet, mail y telefónica.</p> <p>Actualización diaria del sitio web de CONADECUS. El sitio registra 545.885 visitas año 2015</p>
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$9.000.000	\$9.034.587	\$9.000.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 11

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Contenido grasas trans en alimentos de consumo masivo
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Stefan Omar Larenas Riobó
Área temática	Salud
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
/*Recursos asignados	\$9.929.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Verificar la presencia de grasas trans en un conjunto de productos industriales de consumo habitual por las personas y particularmente por los niños de 10 marcas o tipos.
Resultados	Informe descriptivo y comparativo de los resultados entregados por el laboratorio. Los resultados dan cuenta que si bien todas las marcas analizadas cumplen con el artículo 115 del Reglamento Sanitario de Alimentos, todas poseen algunos porcentajes de grasas trans. Conferencia de prensa y comunicado de prensa Estudio en sitio Web de ODECU.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$9.929.000	\$10.012.289	\$9.929.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 12

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Seminario sobre Responsabilidad Extendida del Productor
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Stefan Omar Larenas Riobó
Área temática	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$6.635.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Dar a conocer los aspectos más relevantes del Proyecto de Ley Marco para la gestión de residuos, particularmente en relación con la responsabilidad extendida del productor y discutir sobre el rol que le corresponderá a cada uno de los actores relevantes del país en su implementación, con énfasis en los derechos y responsabilidades de los consumidores.
Resultados	Seminario realizado 14 de enero de 2016 en la Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile, con la participación de autoridades de gobierno, parlamentarios, académicos, gremios empresariales, sociedad civil organizada. Conferencia de prensa y comunicado de prensa Información sitio Web de ODECU.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.635.000	\$6.788.205	\$6.635.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto Nº 13

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de endulzantes naturales
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Stefan Omar Larenas Riobó
Área temática	Estudio Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$8.675.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Verificar la presencia de Stevia o de sucralosa en un conjunto de productos edulcorantes que declaran contenerlos como principal componente.
Resultados	Informe descriptivo y comparativo de los resultados entregados por el laboratorio. Conferencia de prensa y comunicado de prensa sobre los resultados del análisis. Estudio publicado en sitio Web de ODECU.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.675.000	\$9.945.216	\$8.675.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 15

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Sistema de Atención a los Consumidores
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Área temática	Atención asesoría
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$12.840.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Poner al alcance de los consumidores y consumidoras información relevante, asesoría y orientación que permita mejor capacidad de desempeño en las relaciones de mercado. Atención de público a través de: mail, teléfono y atención presencial Sitio Web de ODECU actualizado Información específica en el ámbito del consumo a través de folletos y otros medios audiovisuales de difusión.
Resultados	129 consultas atendidas y sus respectivas respuestas a consumidores Actualización del sitio Web. Publicación de la serie Hojas de Información: Garantía legal, Prescripción extintiva, Embargo.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$12.840.000	\$13.192.826	\$12.840.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto Nº 17

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Yo leo el etiquetado de los alimentos envasados de mis hijos ¿y tú? nuestro niños aprenden a elegir alimentos saludables: Etapa 3
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	Salud
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$3.883.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	El proyecto tiene por objeto promover habilidades en lectura y comprensión del etiquetado de los alimentos envasados a 120 funcionarias de 10 jardines infantiles de la JUNJI en la Región Metropolitana, para apoyar el trabajo realizado con los niños y niñas y contribuir a la elección de alimentos saludables.
Resultados	143 educadoras Parvulos, Tecnicos y Auxiliares de alimentación de jardines Infantiles de la JUNJI de la Comuna de Recoleta, capacitados. Edición y distribución de 1.000 Cuadernillo de alimentacion saludable. Edicion y distribución 1.000 tripticos con información sobre etiquetado de alimentos.
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.883.000	\$3.882.669	\$3.882.669	\$301
Comentarios		La AdC reintegra el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 19

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio sobre cumplimiento de normativa de biciestacionamientos en edificios de uso público
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Bicicletas – AdC Bicicleta
Representante legal	Amarilis Horta Tricallotis
Encargado	Henry Herrera Vallejos
Área temática	Estudios e investigación
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$9.555.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	El proyecto tiene por objeto evaluar la existencia de bici estacionamientos habilitados en edificios públicos y el cumplimiento del estándar, en el marco de lo dispuesto en el decreto 109/MINVU/2015.
Resultados	Informe de Estudio sobre cumplimiento de normativa de bici estacionamientos en edificios de uso público. 1.250 encuestas ingresadas en el sistema Campaña comunicacional en redes sociales.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$9.555.000	\$9.555.000	\$9.555.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 21

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	El Proyecto que modifica “Ley sobre Protección 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	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$4.200.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	<p>Analizar el proyecto de Ley que modifica la Ley N.° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>Seminario, con panel de expertos, empresarios y representantes de asociaciones de consumidores.</p> <p>Publicación de contenidos del seminario.</p>
Resultados	<p>Participación de parlamentarios, dirigentes de empresarios y dirigentes de asociaciones de consumidores.</p> <p>Panel de expertos, parlamentarios, empresarios y representantes de asociaciones de consumidores.</p> <p>Publicación de contenidos del seminario a través de folleto de 22 páginas con la síntesis de las ponencias de panelistas del seminario (2.000 ejemplares).</p>
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.200.000	\$4.117.642	\$4.117.642	\$82.358
Comentarios		La AdC reintegró el monto no rendido	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 23

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de Comisiones sobre Servicios Financieros Minoristas Bancarios y No Bancarios
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Laura Medel Valdivia
Área temática	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$6.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Investigar y analizar las tarifas aplicadas a los servicios financieros minoristas, las ganancias obtenidas por los oferentes. Difundir los resultados del estudio a las entidades financieras, organismos estatales, usuarios y público en general.
Resultados	Informe de Estudio de Comisiones sobre Servicios Financieros Minoristas Bancarios y No Bancarios. (Disponible en el sitio web de CONADECUS). Publicación de folleto de 14 páginas con la síntesis del informe (2.000 ejemplares). Pauta de prensa y presencia en medios de comunicación.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.699.980	\$6.075.197	\$5.699.980	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 24

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Taller de Educación Financiera para Adultos Mayores
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.699.980

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar Taller de Educación Financiera para Adultos mayores en la Junta de Vecinos N.° 5 de la Comuna de Santiago.
Resultados	Cerca de 300 adultos mayores capacitados de 11 centros de adulto mayor de la Comuna de Santiago. Realización de 12 talleres Manual de trabajo
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.699.980	\$5.703.64	\$5.699.980	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 29

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Talleres de Educación Financiera para Todos y Todas
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.265.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Educar a 150 personas en educación financiera de la Comuna de San Joaquín. En las instalaciones del centro de capacitación Infocap.
Resultados	Manual de educación financiera (200 ejemplares) Enero de 2016 culminó la parte práctica.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.265.000	\$6.185.924	\$6.185.924	\$79.076
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 30

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Promoviendo el Consumo Responsable de medicamentos a dirigentes del área norte de la Región Metropolitana.
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	Salud
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.407.500

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar espacios de reflexión y educación respecto del consumo responsable de medicamentos en organizaciones de salud de la zona Norte de la Región Metropolitana.
Resultados	Edición y distribución de folletos con información sobre consumo responsable de medicamento en la zona norte de la Región Metropolitana. (6.000 folletos de 20 paginas). 24 organizaciones sociales de la zona norte de la Región Metropolitana reciben folletos educativos de consumo responsable de medicamentos 6 talleres con 180 dirigentes sociales capacitados.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.407.500	\$4.722.115	\$4.722.115	\$685.385
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 31

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	3° Encuesta Ascodat "Evaluación del servicio de buses interurbanos"
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Transito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Jacqueline Appelgren
Área temática	Estudio-Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.100.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Conocer las falencias que presentan los usuarios de buses interurbanos en relación a sus derechos y deberes al adquirir un pasaje y abordar un bus interurbano.
Resultados	Informe con los resultados de la encuesta. 3.000 ejemplares de manual del usuario distribuidos.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.100.000	\$6.100.000	\$6.100.000	\$0
Comentarios		Sin observaciones.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 34

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Promoviendo la Ley del Consumidor en organizaciones religiosas
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios Población la Victoria y San Joaquín Poniente -ACUJOVI
Representante legal	Luz América Castillo Rivera
Encargado	Luz Castillo Rivera
Área temática	Difusión- información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.500.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Difundir la ley del consumidor en 5 organizaciones religiosas de la Comuna de Pedro Aguirre Cerda.
Resultados	250 personas de diversos credos religiosos, sensibilizadas a través de charlas informativas sobre derechos de los consumidores. Distribución de publicación de la ley del consumidor, elaborado por la asociación de consumidores ACUJOVI. (Ejemplar de 38 páginas para organizaciones de la comuna).
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.500.000	\$ 2.059.533	\$ 2.059.533	\$ 4.440.467
Comentarios		La AdC no rinde segunda etapa del proyecto. Está actualmente inhabilitada para postular y recibir nuevos aportes del Fondo.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 36

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio Comparado de las Políticas de acceso a los medicamentos y su relación con los precios en países de Latinoamérica
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	Jorge Abarca Castelli
Área temática	Estudio-Investigación
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$3.656.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Analizar comparativamente con respecto a Chile, precios de medicamentos y de su relación con la legislación y políticas vigentes en los países seleccionados (Argentina, Brasil, Colombia y México)
Resultados	Informe del Estudio comparado de las políticas de acceso a los medicamentos y su relación con los precios en países de Latinoamérica. Distribución del estudio a Comisión de Salud de la Cámara del Senado y Cámara de Diputados, Ministerio de Salud, Instituto de Salud Pública Organización Panamericana de Salud, Consejos de Salud, Asociaciones de Consumidores
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.656.000	\$3.648.896	\$3.648.896	\$7.104
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 38

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Servicio de Educación Financiera
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins - ODECU LIBERTADOR
Representante legal	Alejandro Ángel Pujá Campos
Encargado	Alejandro Ángel Pujá Campos
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$5.650.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar, orientar y educar a los usuarios de productos y servicios financieros con información objetiva, pertinente, en lenguaje claro a través de un medio tecnológico moderno y accesible a la población, ofreciendo además, un servicio de consultas y herramientas adicionales y de multimedia para contribuir a una cultura financiera de la población.
Resultados	Se habilita sitio web http://www.servicioeducacionfinanciera.cl/ en el que se contiene información, noticias y recursos relativos a objetivos planteados.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.650.000	\$5.652.656	\$ 5.650.000	\$0
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°39

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de Percepción de la Calidad en el Transporte Interurbano y Rural de la ciudad de Rancagua
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins - ODECU LIBERTADOR
Representante legal	Alejandro Ángel Pujá Campos
Encargado	Alejandro Ángel Pujá Campos
Área temática	Estudio- Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$5.450.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	El proyecto tiene por objetivo obtener información cualitativa y cuantitativa sobre la calidad del transporte interurbano y rural de la ciudad de Rancagua de acuerdo a la oferta en la zona interurbana de mayor demanda (Santiago, Graneros, Machalí, etc.), detectar los principales problemas del servicio y plantear oportunidades de mejora a las autoridades, gremios y usuarios en general.
Resultados	Informe del estudio y recomendaciones apuntan hacia la mejora constante y continúa.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.450.000	\$5.448.054	\$5.448.054	\$1.946
Comentarios		La AdC reintegra el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 41

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	ARCAM BIOBIO expande su accionar a las comunas
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Difusión- información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$9.940.110

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Consolidar la formación y trabajo con grupos de adultos mayores “ supervisores del consumo” a través de Charlas informativas sobre consumo responsable, economía del hogar, derecho a garantía, asesoría legal para adultos mayores
Resultados	8 Charlas para grupos de adultos mayores Charlas para la Federación Provincial de Adultos Edición suplemento del Consumidor, para el periodico el Pregon Dipticos “ Aquí te damos una mano”
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$9.940.110	\$9.940.288	\$9.940.110	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 43

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Experiencias educativas e interactivas: "La vivencia del Consumo" - Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable CRECORE.
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	Capacitación - Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$11.573.815

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Crear talleres vivenciales, interactivos, educativos y formativos para niños, jóvenes y adultos de la provincia de Concepción, que tengan como contenido las diversas experiencias y vivencias económicas, sociales, culturales y ambientales que van asociadas a un acto de consumo.
Resultados	Arriendo de oficina del centro de recursos educativos para el consumo responsable. Creación de materiales didácticos (vivencias consumo) Implementación de biblioteca y espacio interactivo en consumo Presencia de la experiencia en medios de la región DVD de difusión
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$11.573.815	\$11.575.124	\$11.573.815	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°44

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Sistema Integrado Educativo para el Consumo Responsable FOJUCC
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	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$8.586.490

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Crear sistema integrado educativo para el consumo responsable que reúna y coordine los distintos programas educativos pertenecientes a FOJUCC que se ejecutan en distintos establecimientos educacionales en la Región del Bio Bio, Araucanía y Los Ríos.
Resultados	Diseño, impresión y distribución de: Manual educativo principiante (500 ejemplares). Manual Intermedio (500 ejemplares). Manual adaptado a lenguaje de señas (500 ejemplares). Gigantografía, afiches, DVD de difusión
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.586.490	\$8.612.806	\$8.586.490.	\$ 0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 45

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Sistema de Campañas Educativas e Informativas FOJUCC - Primer Semestre
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	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.849.562

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Implementar sistema permanente de campañas y talleres de la asociación de consumidores FOJUCC, dirigido a los consumidores de la región del Bio Bio
Resultados	Realización de 5 campañas: FOJUCC en tu barrio, Que tu colación no te coma, Consumo Cuidado, Acceso al Consumo, Luz Camara y Consumo responsable. 9 intervenciones urbanas en diversos puntos de la región del Bio Bio Aplicación de encuestas de satisfacción.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.849.562	\$6.886.584	\$6.849.562	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 49

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Programa de Educación Financiera para Adultos Mayores
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.790.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Entregar un espacio de formación en educación económica y financiera a un grupo específico de adultos mayores ajustado a sus requerimientos y necesidades de formación.
Resultados	Informe de proyecto de Programa de Educación Financiera para Adultos Mayores. (143 personas adultos mayores) Taller de diagnóstico de educación financiera, Cajas de compensación, Emprendimiento, Evaluación y cierre. Difusión de la actividad por redes sociales.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.790.000	\$5.789.280	\$5.789.280	\$720
Comentarios		La AdC reintegra el saldo no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 52

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de percepción de calidad del transporte público urbano 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	Estudio-Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$3.849.400

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Caracterizar la percepción de calidad de los servicios de transporte público por parte de los consumidores usuarios de Temuco y Padre Las Casas. Infraestructura de transporte público, Calidad de la maquinaria disponible (vehículos). Choferes, Seguridad y Acceso al transporte público
Resultados	Informe del estudio de percepción de calidad del transporte público urbano en el gran Temuco. Reuniones tripartitas con Gremios de microbuses, Seremi de Transporte, Asociación de consumidores. Conferencia de prensa y presencia de los resultados del estudio, en medios de la región.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.849.400	\$3.828.100	\$3.828.100	\$21.300
Comentarios		La AdC reintegra el saldo no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 53

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Campaña Integral de educación e información para usuarios de sistemas de calefacción a biomasa, Parte II
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Área temática	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.600.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Educar, informar y promover el uso adecuado y eficiente de los sistemas de calefacción a Biomasa integrando elementos como la vivienda, el combustible y los derechos y deberes de los consumidores.
Resultados	7.000 trípticos distribuidos en 10 jornadas de difusión.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.600.000	\$4.600.000	\$4.600.000	\$0
Comentarios		Sin observaciones.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 56

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores a Centros y Agrupaciones de Adultos Mayores de la Comuna de La Unión
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Jorge Odilón Villanueva Ormeño
Área temática	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$7.539.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Formar capacidades en Centros de Agrupaciones de Adultos mayores de la Comuna de la Unión, sobre derechos y deberes de los consumidores.
Resultados	Realización de 2 Talleres de capacitación en la sede de cada centro, abordando temática de protección del consumidor, garantía, etiquetado, servicios básicos agua, luz, telefonía, Serna financiero, sobreendeudamiento, créditos cajas de compensación. Se capacitaron a 426 personas en 11 centros de adultos mayores de la Comuna de La Unión. (123 hombres y 303 mujeres). Difusión de la actividad en radio FM Mundo de la Comuna de La Unión. DVD con entrevistas de los participantes.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.539.000	\$7.539.000	\$7.539.000	\$ 0
Comentarios		Sin observaciones.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 62

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Educación en lectura de etiquetado de alimentos para 520 mujeres jefas de hogar de sectores poblacionales 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	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$8.290.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	El proyecto tiene por objeto educar en lectura y comprensión del etiquetado de los alimentos a 520 mujeres, para identificar alimentos con opciones saludables aplicables a su grupo familiar especialmente en los niños y niñas.
Resultados	Investigación sobre rotulado de 10 tipo de productos de diversas marcas (108 productos) Elaboración de fichas de diversos productos alimenticios Capacitación de 20 mujeres como monitoras y 503 mujeres capacitadas en lectura del etiquetado de alimentos.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.290.000	\$8.290.001	\$8.290.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 65

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Espacio Radial, ACO te informa
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Osorno-ACO
Representante legal	Luis Álvarez González
Encargado	Luis Álvarez González
Área temática	Difusión- Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.935.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar, orientar y educar a la comunidad de Osorno a través de un espacio radial, en una conversación amena y educativa e interactiva que permita a una vasta audiencia tomar conciencia de sus derechos y deberes como consumidores y usuarios que están consagrados en la Ley N.° 19.496.
Resultados	Participación de ACO Osorno como panelista de programa radial de 19:00 a 20:00 horas. 900 tandas de capsulas en consumo transmitidas de agosto a diciembre. 2 menciones diarias sobre derechos y recomendaciones de consumo
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.935.000	\$4.935.015	\$4.935.015	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo V Segundo Concurso Público de Proyectos 2015

1. Bases del Concurso

El texto de estas Bases fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 945 de fecha 26 de junio de 2015.

Este concurso repartió **\$175.442.440.-** (ciento setenta y cinco millones cuatrocientos cuarenta y dos mil cuatrocientos cuarenta pesos), del total de **\$175.442.440.-** (ciento setenta y cinco millones cuatrocientos cuarenta y dos mil cuatrocientos cuarenta pesos) disponibles a esa fecha de 2015, los que se distribuyen en **\$54.823.737.-** (cincuenta y cuatro millones ochocientos veintitrés mil setecientos treinta y siete pesos) para la **línea específica** y **\$120.618.703.-** (ciento veinte millones seiscientos dieciocho setecientos tres 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 viernes 31 de julio de 2015, 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 Tarapacá, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, de un total de 51 postulaciones.

Mediante acuerdos N°89 y N°90 del Consejo de Administración del Fondo, se financió un total de 20 iniciativas, de 13 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

Entre el 21 de octubre y el 31 de diciembre de 2015, 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyectos financiados Segundo Llamado Fondo Concursable 2015. Identificación y principales resultados de ejecución.

Proyecto Nº 2

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Proteger Informando
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios - ORCUS
Representante legal	Guillermo Henríquez Alfaro
Encargado	Guillermo Henríquez Alfaro
Área temática	Difusión-Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$7.746.072

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	<p>Capacitar a dirigentes de comunidades de copropietarios de las regiones mencionadas en la aplicación de normas que garanticen deberes y derechos de sus integrantes.</p> <p>Educar a los dirigentes de comunidades en el conocimiento y aplicación de las leyes 19537 y 19496.</p> <p>Incorporar a las comunidades a través de ACHCOP (Asociación Chilena de Comités de Copropiedad) a instancias regionales de coordinación para la defensa de derechos.</p>
Resultados	Se realizaron las charlas con los dirigentes de ACHCOP conforme a los objetivos planteados.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.746.072	\$7.746.072	\$7.746.072	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 5

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Consumidores y periodistas juntos somos poder
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Rubén Andino Maldonado
Área temática	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$6.440.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Sensibilizar a periodistas y estudiantes de periodismo y otros agentes comunicadores sociales sobre los derechos y defensa de los consumidores
Resultados	30 periodistas o estudiantes de periodismo, participaron en taller sobre derechos del consumidor. 50 periodistas, estudiantes de periodismo y académicos de la carrera de periodismo participaron en seminario sobre cobertura noticiosa sobre derechos de los consumidores en los medios de comunicación en Chile. 6.000 periodistas, estudiantes de periodismo o académicos de carreras de periodismo, recibieron información sobre derechos de los consumidores de bienes y servicios. (6.000 ejemplares de folleto de 8 páginas, distribuidos a través de organizaciones gremiales de periodistas, centro de estudiantes de 10
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.440.000	\$6.440.000	\$6.440.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 6

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Comprando Juntos Bienes de Consumo Habituales: Una experiencia colectiva de ejercicio de derechos y obligaciones de consumidores en organizaciones de adultos mayores, en la perspectiva de avanzar a formas asociativas permanentes"
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Rubén Andino Maldonado
Área temática	Difusión-Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$7.715.387

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Incentivar entre dirigentes y socios(as) de organizaciones de adulto mayor de la comuna de Santiago, la formación de expresiones asociativas permanentes "Comprando Juntos" bienes de consumo habitual. Difundir información sobre experiencias asociativas de comprando juntos DVD.
Resultados	200 personas de 10 organizaciones de adultos mayores de la comuna de Santiago son sensibilizadas e informadas sobre experiencias asociativas de comprando juntos. Compromiso de creación y apoyo de 5 comités de compra en marzo de 2016.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.715.387	\$7.618.750	\$7.618.750	\$96.637
Comentarios		La AdC reintegra el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 7

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	ANADEUS ayuda a trabajadores y trabajadoras a recuperar su poder adquisitivo, por medio de una adecuada cultura previsional
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	Capacitación-Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$5.721.500

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Elaborar y distribuir 2.000 guías de 12 páginas, con información sobre el Sistema de Pensiones. Capacitar a 300 trabajadores de las ciudades de Ovalle, Los Andes, Rancagua, Concepción y Santiago, sobre aspectos del antiguo y nuevo sistema de pensiones.
Resultados	Informe de resultados de las capacitaciones realizadas en las ciudades de Ovalle, Los Andes, Rancagua, Concepción y Santiago. Distribución de 2.000 guías previsionales, para organizaciones sindicales, estudiantes, organizaciones de consumidores, consejos de salud, etc.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.721.500	\$5.357.469	\$5.357.469	\$364.031
Comentarios		La AdC reintegró el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 8

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Cuidemos nuestro bolsillos: campaña preventiva para estudiantes universitarias/os
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Francisca Correa
Área temática	Difusión-Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$7.470.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar conciencia a las /os estudiantes universitarias/os sobre los derechos de los consumidores para un adecuado uso del crédito.
Resultados	121 asesorías (orientación e información jurídica) a estudiantes en la Universidad de Chile, Academia de humanismo Cristiano y Universidad Central de Chile sobre uso del crédito Distribución de 6.000 comic con información sobre los derechos del consumidor a los estudiantes. Campaña de difusión en la Web con 3 videos y con 4. 556 visitas.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.470.000	\$7.470.000	\$7.470.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°9

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Taller de Educación Financiera para Comité de Vivienda de Mujeres.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$5.660.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar Taller de Educación Financiera para Comité de Vivienda de Mujeres de la Comuna de Santiago.
Resultados	Realización de 5 talleres para 30 mujeres del comité habitacional mujeres jefas de hogar de la comuna de Santiago. Manual de trabajo Encuesta de satisfacción
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.660.000	\$5.660.134	\$5.660.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°10

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Entendamos el sistema financiero desde el adulto mayor
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$4.169.237

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar Taller de Educación Financiera para adultos mayores
Resultados	Realización de 4 talleres para adultos mayores del centro comunitario Carol Urzúa de la comuna de Santiago. Manual de trabajo Encuesta de satisfacción
Observaciones	Informe no da cuenta cabal de la labor realizada.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.169.237	\$4.168.427	\$4.168.427	\$810
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°11

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Taller de Educación Financiera para juntas de vecinos de Paine
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$5.570.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar Taller de Educación Financiera para Juntas de vecinos de la Comuna de Paine.
Resultados	Realización de 4 talleres para 42 mujeres de juntas de vecinos de Paine. Manual de trabajo de educación financiera
Observaciones	Informe no da cuenta cabal de la labor realizada.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.570.000	\$5.572.481	\$5.570.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°12

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Yo, y el Sistema Financiero
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Antonio Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Área temática	Educación Financiera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$3.960.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar Taller de Educación Financiera para estudiantes de Infocap
Resultados	2 talleres para alrededor de 150 a 200 personas en cada jornada.
Observaciones	Informe no da cuenta cabal de la labor realizada.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.960.000	\$3.960.000	\$3.960.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 13

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Derechos de los consumidores en cementerios privados
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Ricardo Iturra Moyano
Área temática	Estudio-Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
/*Recursos asignados	\$9.929.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Verificar si los derechos de los consumidores son debidamente respetados en la contratación de los servicios de sepultación y mantención de sepulturas por parte de las empresas de cementerios privados que operan en la Región Metropolitana.
Resultados	Informe del estudio y recomendaciones para la contratación de sepultación y mantención de sepulturas de cementerios privados. Comunicado de prensa Estudio en sitio Web de ODECU.
Observaciones	Sin observaciones.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.526.000	\$3.559.953	\$3.526.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N°14

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Revista Consumo Respeto: Ampliando redes para fortalecer la comunicación con los consumidores /as
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	Pablo Cumio Araya
Área temática	Difusión- Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.412.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Editar y publicar la revista Consumo Respeto N.° 7 y 8 con el objetivo de ampliar redes y fortalecer la comunicación con los consumidores /as
Resultados	Edición y distribución de 4.000 ejemplares de la revista Consumo Respeto N.° 7 y 8 (2.000 ejemplares cada uno). Contenidos relacionados con el consumo de bienes y servicios en salud y en la reformas a la ley de protección del consumidor.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.412.000	\$6.410.785	\$6.410.785	\$1.215
Comentarios		La AdC reintegró el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 15

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Accesibilidad de personas con movilidad reducida al transporte público de Santiago
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Stefan Omar Larenas Riobó
Área temática	Estudio-Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Local
Recursos asignados	\$4.284.500

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Evaluar las tecnologías e infraestructuras existentes para garantizar la accesibilidad de personas con movilidad reducida (PMR) al transporte público (Metro y Transantiago) en el corredor de Av. Libertador Bernardo O'Higgins Alameda de Santiago.
Resultados	Informe de condiciones físicas de accesibilidad en 30 paradas de autobuses en dirección oriente y poniente del corredor Libertador Bernardo O'Higgins Alameda de Santiago. Reunión de trabajo con SENADIS para exponer resultados del estudio Conferencia y comunicado de prensa.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.284.500	\$4.386.882	\$4.386.882	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 16

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de congelados de pescado
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Omar Larenas Riobó
Encargado	Stefan Omar Larenas Riobó
Área temática	Estudio-Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$12.185.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Analizar los productos de pescado congelados (en trozos o filetes) presentes en supermercados para evaluar: a) la cantidad de agua agregada, b) la calidad del pescado (presencia de espinas) y c) las condiciones sanitarias (cuantificación de microorganismos, temperatura, pH, etc.) basándose en los artículos 315 y 324 de Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA).
Resultados	Informe descriptivo y comparativo de los resultados entregados por el laboratorio. Este análisis de pescados congelados nos damos cuenta que aún falta fiscalización, ya que varias marcas tienen alterado su contenido de sodio lo que puede ser perjudicial para la salud de los consumidores. Comunicado de prensa. Estudio en sitio Web de ODECU.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$12.185.000	\$12.311.049	\$12.311.049	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto Nº 17

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio Sistema de Tarjetas de Pago en Chile
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Laura Medel Valdivia
Área temática	Estudio – Investigación
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$6.700.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar un análisis comparativo del sistema de tarjetas de pago en Chile, respecto de mercados avanzados para determinar los aspectos que atentan contra el bienestar de pequeños comercios y consumidores financieros y señalar como se han resuelto esos problemas en otras jurisdicciones. Difundir los resultados del estudio en los organismos públicos pertinentes, consumidores financieros y público en general.
Resultados	Informe, entrega funcionamiento del sistema de pago de Chile y muestra importantes diferencias respecto de la operación con mercados de Estados Unidos, Australia y Europa. El estudio se encuentra en sitio web de CONADECUS y además se publicó un folleto con contenidos de los resultados del estudio.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.700.000	\$6.695.521	\$6.695.521	\$4.479
Comentarios		La AdC reintegró el total no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 18

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Manual de Procedimientos Judiciales en caso de Sobreendeudamiento
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Laura Medel Valdivia
Área temática	Difusión-Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$4.565.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Edición, publicación y distribución de Manual de Procedimientos Judiciales en Caso de Sobreendeudamiento, en un lenguaje de fácil comprensión para el usuario.
Resultados	Se publica Manual de Procedimientos Judiciales en Caso de Sobreendeudamiento. El Manual se encuentra en sitio web de CONADECUS.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.565.000	\$4.562.231	\$4.562.231	\$2.769
Comentarios		La AdC reintegra el total no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 20

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Microempresarios conscientes. Sus derechos y deberes como compradores y vendedores para la base de una relación comercial basada en la confianza
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Joel Olmos Espinoza
Área temática	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$6.560.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	<p>Capacitar a microempresarios sobre derechos del consumidor contenidos en la ley N° 19.496 para promover el consumo responsable en las dimensiones familiar y productiva”.</p> <p>Capacitar a microempresarios en contenidos básicos de la educación financiera y créditos. Capacitar a microempresarios en habilidades directivas necesarias para enfrentar situaciones conflictivas y difíciles de las relaciones de consumo.</p> <p>Capacitar a microempresarios en habilidades directivas para el fomento de asociatividad, establecimiento de compromisos y confianza.</p>
Resultados	<p>41 microempresarios capacitados</p> <p>Cuadernillos de apuntes: N.° 1 consumo responsable de bienes y servicios para empresarios. N.° 2 Endeudamiento consciente para microempresarios. N°3 Tratémonos con cariño para empresarios. Folleto informativo: N.° 1 consumo responsable de bienes y servicios para empresarios. N.° 2 Endeudamiento consciente para microempresarios. N. °3 Tratémonos con cariño para microempresarios.</p>
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.560.000	\$6.560.239	\$6.560.239	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 21

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Seminario Internacional sobre Derechos del Consumidor
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile- CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Encargado	Hernán Calderón Ruiz
Área temática	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Nacional
Recursos asignados	\$8.675.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realización de Seminario Internacional sobre Derechos del Consumidor. Conocer la legislación de protección de los consumidores en países de América Conocer la regulación, financiamiento y ámbitos de acción de las asociaciones de consumidores en otros países de América Latina.
Resultados	Seminario con representación de expertos internacionales en el ámbito del consumo y de la defensa de los consumidores de Argentina, Brasil Chile, Perú y Uruguay. Edición publicación y distribución de folleto de 26 páginas con contenidos del seminario (2.000 ejemplares). Difusión en el sitio Web de CONADECUS y redes sociales.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.675.000	\$ 7.906.990	\$ 7.906.990	\$768.010
Comentarios		La AdC reintegra los aportes no rendidos.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 22

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	Difusión - Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.974.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Crear una campaña informativa en los buses del Transantiago, para crear conciencia de que el uso del transporte es un acto de consumo y al Seguro Obligatorio de Accidentes Personales del Transporte Publico (SOAP).
Resultados	Colaboración de las empresas de transporte Alsacia y Alsacia Express Directorio de Transporte Publico Metropolitano Encuesta a 200 personas en zonas pagas del Transantiago Afiches de la campaña en buses de Transantiago
Observaciones	No hay.

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.974.000	\$4.974.000	\$4.974.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 28

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Campaña de Navidad
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Área temática	Difusión- información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$ 3.607.403

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realizar campaña informativa sobre consumo responsable en navidad.
Resultados	Material impreso suplemento del periodico Regional para el Adulto Mayor El Pregon con 7.000 ejemplares, distribuidos en organizaciones de adultos mayores. Diptico informativo sobre compras navideñas y sobreendeudamiento.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$3.607.403	\$3.607.403	\$3.607.403	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 33

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Seminario "Consumidores en la era digital: Derechos y Responsabilidades frente a la Neutralidad de Red y Protección de los Datos Personales - ACCESO.COM-SUMO
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Wilson Fredy Sanhueza Chandía
Encargado	David Zúñiga Hermosilla
Área temática	Seminario
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.528.743

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Generar conocimiento sobre los derechos de los consumidores para un adecuado uso de los medios digitales
Resultados	Patrocinio de la Universidad Andrés Bello Participación de Subsecretaría de Telecomunicaciones Empresa VTR (participación del comunicador Nicolás Copano)
Observaciones	Posicionamiento de la asociación entre la comunidad

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.528.743	\$5.558.607	\$5.528.743	\$ 0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 36

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Servicio itinerante de difusión de ley 19.496 en la comuna de Pucón y Villarrica.
Asociación Responsable	Asociación de consumidores Nueva Pucón - NUEVA ACOPIUCÓN
Representante legal	Bernardo Barrientos Madariaga
Encargado	Bernardo Barrientos Madariaga
Área temática	Difusión Información
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.015.800

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Difundir la ley del consumidor en las comunas de Pucón y Villarrica
Resultados	Insertos de publicidad en periódico Correo del Lago de Villarrica Presencia en televisión local (Pucón TV.) Distribución de 7.000 volantes con contenidos servicios básicos en comuna de Villarrica. Distribución de 11.000 volantes con contenidos servicios básicos en comuna de Pucón
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.015.800	\$ 3.723.082	\$ 3.723.082	\$ 292.718
Comentarios		La AdC reintegra los aportes no rendidos.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 39

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de carnes envasadas
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur -CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Estudio- Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$8.050.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Estudiar la calidad de las carnes envasadas que se comercializan en supermercados del gran Temuco.
Resultados	Informe técnico del estudio Conferencia de prensa y difusión en diversos medios de la región. Informe enviado a las autoridades de salud
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.050.000	\$8.049.641	\$8.049.641	\$359
Comentarios		La AdC reintegra los aportes no rendidos.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 40

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Manejo, reciclaje y deposición de residuos domiciliarios: levantamiento de información y educación para un consumo responsable
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur -CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Área temática	Estudio- Investigación
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$7.419.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Incentivar y desarrollar un consumo responsable a través de un correcto manejo y reciclaje en origen, la compra inteligente de productos amigables con el medio ambiente, más fácilmente reciclables, entre otros.
Resultados	Informe de estudio acerca de las prácticas, conductas y actitudes de los consumidores de Temuco y Padre de las Casas en torno al reciclaje y el manejo responsable de residuos domiciliarios. Edición y distribución de folletería (2.400 folletos con contenidos de consumo responsable). Reuniones de difusión con Municipalidad de Temuco, Seremi Medio Ambiente, SERNAC, organizaciones sociales. Conferencia de prensa y difusión en diversos medios de la región. Informe enviado a las autoridades de salud
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$7.419.000	\$7.381.576	\$7.381.576	\$37.424
Comentarios		La AdC reintegra los aportes no rendidos.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 43

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Charlas de capacitación y acciones de difusión para un consumo responsable de leña en la comuna de Valdivia
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Bernarda Aucapán Millaquipai
Área temática	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.000.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Integrantes de juntas de vecinos de Valdivia conozcan sus derechos como consumidores del mercado de la leña y promover el consumo responsable de leña (salud, seguridad, medio ambiente).
Resultados	Realización de 8 talleres de capacitación, 100 personas capacitadas de 2 juntas de vecinos, personal educadora y técnica de 3 jardines infantiles, 2 agrupaciones de telares, 1 muestra costumbrista y gastronómica ruta del Calle Calle. Compras asociativas de leña por parte de juntas de vecinos de la Comuna de Valdivia. Distribución 300 dípticos de la experiencia. Distribución de 500 dípticos de consumo responsable de leña. Difusión de spot radial
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.000.000	\$4.000.228	\$4.000.228	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 44

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Oficina de atención de público y de articulación ciudadana con actores sociales de la región de Los Ríos – 2do Semestre 2015
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Irene Cárdenas Urrutia
Área temática	Atención-Asesoría
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$4.953.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Mantener operativa la oficina de la asociación de consumidores ACOVAL, para informar, coordinar y orientar jurídicamente a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y deberes como consumidores a nivel local y regional.
Resultados	4 meses de funcionamiento de la oficina, 21 atenciones mensuales. Convenio con el Instituto de Economía de la Universidad Austral de Valdivia, para desarrollar iniciativas en el ámbito del consumo. Reuniones de trabajo con organizaciones sociales de las comunas de Valdivia, Paillaco y San José. Difusión de actividades de la oficina de ACOVAL en Radio Bio Bio y Diario Austral de Valdivia. Distribución de 660 dípticos informativos, 100 afiches de promoción y 300 bolsas ecológicas con logos de ACOVAL.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$4.953.000	\$4.952.170	\$4.952.170	\$830
Comentarios		La AdC reintegra el monto no rendido.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 45

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores a Comités y Agrupaciones de Adultos Mayores de la comuna de Río Bueno
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Jorge Odilón Villanueva Ormeño
Área temática	Capacitación-Talleres
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.495.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Realización de 20 talleres de capacitación (2 sesiones cada uno) en la sede de cada centro o club de adulto mayor, abordando temáticas de protección del consumidor garantía, etiquetado, servicios básicos agua, luz, telefonía, Serna financiero, sobreendeudamiento, créditos cajas de compensación en la Comuna de Río Bueno.
Resultados	Se capacitaron a 606 personas de la Comuna de La Unión integrantes de 10 clubes de adulto mayor de la zona urbana y 10 clubes de zonas rurales de la Comuna de Río Bueno. Se proporcionaron 240 bolsas ecológicas, 240 tazones de coffee break, 240 cartillas con información de servicios básicos a los participantes de los talleres de capacitación.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.495.000	\$5.495.000	\$5.495.000	\$0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 46

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Cocinando mis derechos
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	María del Carmen Corrales González
Área temática	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$8.485.000

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar y educar a la comunidad en cuanto a su derecho a la salud a través de una alimentación saludable y su deber de informarse sobre las consecuencias de lo que compra para alimentarse, así como educar para la creación de una huerta en casa para comer sano.
Resultados	300 boletines de 10 páginas “Cocinando Tus Derechos” con información sobre artículos de la ley del consumidor, el reglamento de etiquetado de alimentos y recetas del programa de televisión. 10 capítulos de programa de televisión sobre alimentación saludable y como hacer una huerta en 10 pasos.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$8.485.000	\$8.485.000	\$8.485.000	\$ 0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 47

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Cosechando Deberes y Derechos del consumidor responsable frente a la crisis hídrica.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Mercedes Alarcón Solís
Área temática	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$6.389.798

6.389.798

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar y educar a los consumidores de las comunas de Ancud, Quemchi y Dalcahue y Catrumán en sus deberes y derechos como consumidores responsables con un enfoque de cómo abordar la crisis hídrica y hacer un uso eficiente del agua desde su cosecha como aguas lluvia.
Resultados	Manual de consumidor responsable Manual sobre el ciclo hídrico e instalación de cosecha de aguas lluvias Difusión a través de Radio Estrella del Mar con cobertura provincial.
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$6.389.798	\$6.389.798	\$6.389.798	\$ 0
Comentarios			



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyecto N° 48

Identificación del proyecto:

Nombre del Proyecto	Entendiendo mis boletas de servicios básicos y las tarjetas de crédito a través de Spots televisivos.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé - CHILOEACTIVO
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Mercedes Alarcón Solís
Área temática	Capacitación- Taller
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Recursos asignados	\$5.165.506

Información del proceso de ejecución:

Objetivos	Informar y educar a los consumidores respecto a las boletas de los servicios básicos y el uso de las tarjetas de crédito.
Resultados	Página Web de la asociación Cuatro spots producidos y emitidos por televisión local
Observaciones	

Información financiera del proyecto:

Recursos Asignados	Recursos Rendidos	Total Aceptado	Monto a reintegrar/reintegrado
\$5.165.506	\$5.165.506	\$5.165.506	\$ 0
Comentarios			

Capítulo VI

EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2015

1. Resultados generales de la asignación de recursos 2015.

Durante el ejercicio 2015 del proceso del Fondo Concursable el Consejo de Administración convocó a dos concursos públicos que entregaron un total de **\$ 379.782.000.- (Trescientos setenta y nueve millones setecientos ochenta y dos mil pesos)**, siendo financiadas un total de **18** asociaciones de consumidores provenientes de 7 regiones del país. La **línea Específica** fue financiada con un **32,57%** de los recursos repartidos, en tanto la **General** fue de **67,43%**.

1.1 Asociaciones financiadas en el periodo 2015

ACO	ARCAM	FOJUCC
ACOVAL	ASCODAT	LIGA CIUDADANA
ACUJOVI	ASOCOCHI	NUEVA ACOPUCÓN
AdC Bicicleta	CDS	ODECU
ADC CHILOÉ	CIDER	ODECU LIBERTADOR
ANADEUS	CONADECUS	ORCUS

Con respecto al desarrollo de las iniciativas de 2015 y su financiamiento, se refiere que la cantidad de asociaciones de consumidores que participó postulando proyectos a los concursos convocados fueron **22, por lo que se financió al 82,00% de los postulantes**.

De la totalidad de proyectos presentados se destaca que 9 iniciativas, un 15,25% del total de financiados, trabajó la Educación Financiera; lo que está alineado con lo que el propio Sernac desarrolla en su programa de Educación Financiera, aún en ejecución.

En términos generales, las principales actividades financiadas correspondieron a difusión de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sus modificaciones y regulaciones complementarias; a información, orientación y educación a los consumidores y consumidoras y a estudios y testeos de productos de alto consumo en la población. Estos proyectos se ejecutaron en tres niveles territoriales: nacional, regional o local y también en líneas temáticas específicas.

Para el proceso de 2015 del total de recursos repartidos² un **42,99%** se repartieron en variadas regiones, y un **57,01 %** de los recursos fueron destinados a la Región Metropolitana.

² 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).

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

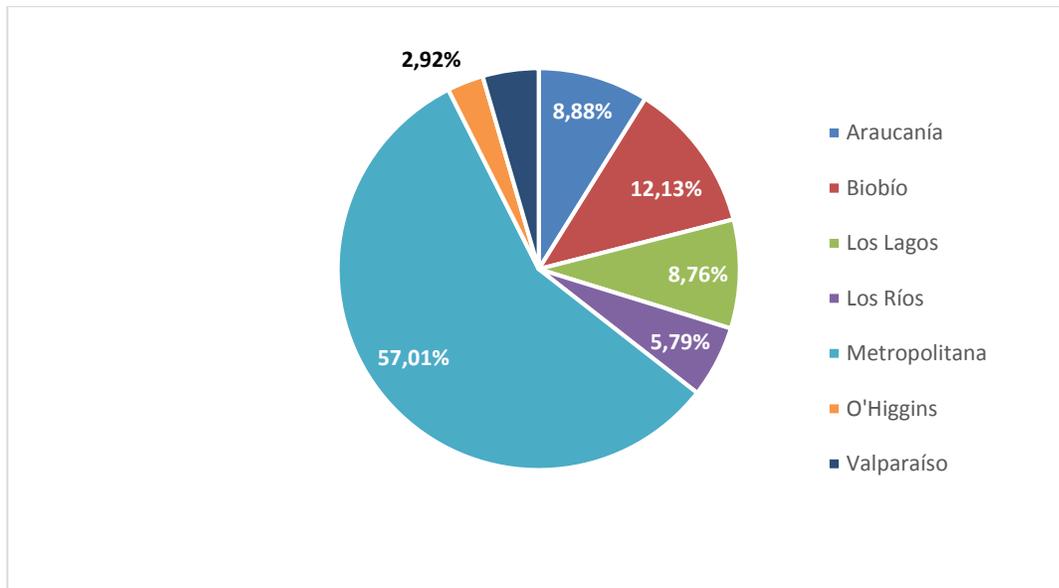


Gráfico 1: Participación de cada Región en cuanto al total de recursos repartidos.

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 **55,93%** de las iniciativas financiadas corresponde a la Región Metropolitana y un **44,07%** a regiones distintas.

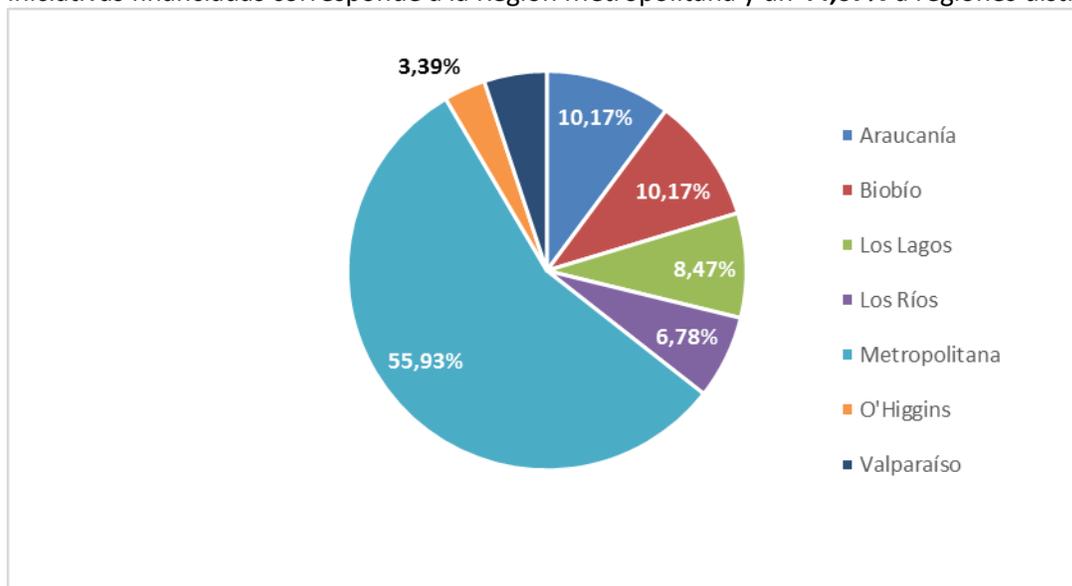


Gráfico 2: Participación de cada Región en cuanto al total de proyectos adjudicados.

2. Revisión de resultados generales Fondo Concursable 2005 – 2015.

El Fondo **ha entregado más de 2.600 millones de pesos en su historia**, y ha financiado a un total de 48 asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Esto es menos del 50% de las que actualmente existen, y, más precisamente, solo el 20% de las asociaciones registradas en el Ministerio de Economía están postulando permanentemente a los concursos convocados, con fluctuaciones mínimas en la participación efectiva. De esas 48 asociaciones, gran parte ha tenido un “debut y despedida” en la participación, principalmente por carencias internas, organizativas, por las complicaciones de responder a los requerimientos formales de ejecución y seguimiento o por la imposibilidad de competir con aquellas que están mejor posicionadas y que poseen experiencia en la postulación, obtención y ejecución de recursos para sus iniciativas.

La evolución que ha tenido los recursos públicos invertidos en el financiamiento de iniciativas de las asociaciones de consumidores permite observar que la mayor dificultad en la administración de los recursos radica en la cantidad de postulantes y de proyectos, por ende, en la posibilidad de dar respuestas a las diversas necesidades de las asociaciones.

Si bien, en general y en gran mayoría, las asociaciones de consumidores se ajustan en la postulación a las formalidades exigidas, tanto en documentación como en el tipo de iniciativas, sin incurrir en desviaciones al objeto del Fondo, **existe una demanda constante e histórica por abrir nuevas líneas de financiamiento que signifiquen mayor estabilidad financiera a su quehacer permanente**, traspasando la barrera de las “iniciativas” finitas para darles más sustentabilidad, configurando el Fondo como una fuente de recursos basal desde el Estado para la sociedad civil organizada interesada en la protección de los derechos de los consumidores.

En los últimos 10 años, en que esta gestión ha crecido casi en todos sus sentidos, es decir, presupuesto, cantidad de postulantes interesados e iniciativas postuladas y financiadas, gasto efectivo del presupuesto disponible y beneficiarios atendidos, la modalidad “financiamiento de iniciativas de las asociaciones de consumidores” ha demostrado que es un aporte a **beneficiarios desagregados**, en distintos momentos, de diversas procedencias y con necesidades asimismo diversas, según han detectado las asociaciones de consumidores que han ejecutado tales proyectos con los aportes del Fondo.

Estos beneficiarios, tienen el perfil de constituirse como un sector o porción de la ciudadanía, con uno o más problemas de consumo específicos sobre los que una entidad de la sociedad civil organizada propone y/o dispone de soluciones concretas para aportar a su resolución y para las que una entidad autónoma, con presupuesto procedente de un servicio público y representada por actores del Estado y de la propia sociedad civil, decide, según las definiciones y configuración de criterios elegida por ella misma, las mejores y más meritorias alternativas de inversión pública.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin embargo, la referida modalidad no necesariamente ha significado un fortalecimiento efectivo por sí sola a las organizaciones de consumidores, es decir, la mera entrega de recursos a las asociaciones ejecutoras para el desarrollo de sus iniciativas, no representa, para estas organizaciones de la sociedad civil, un sustento económico, mayor patrimonio (salvo en inversiones circunstanciales por requerimiento de los proyectos) ni aseguramiento de la continuidad de sus servicios, toda vez que el sentido y objeto del fondo no lo permiten.

En circunstancias, no poco frecuentes, la inyección de recursos a una organización en particular, solo ha permitido que ésta ejecute una iniciativa aislada única y luego de ello, que tenga serias dificultades para proseguir en un trabajo constante o para ofrecer servicios a los beneficiarios atendidos o a otros distintos con un perfil similar, dado que no existen muchas más alternativas de financiamiento, para estas temáticas y para este tipo de asociaciones, de naturaleza jurídica singular.

El carácter de **competición por recursos**, además, coarta las posibilidades de generación de acciones conjuntas y el crecimiento de las propias organizaciones, puesto, por cuestiones netamente administrativas, que ha normado el Consejo a propósito de las facultades que le otorga el Reglamento del Fondo, se ha debido limitar la concentración de recursos o asignaciones en solo algunos de los actores postulantes y ejecutores.

En relación con el Consejo que asigna los recursos, si bien se ha logrado establecer una institucionalidad fuerte, los cambios de sus miembros impactan en la gestión de Fondo por los periodos de ajustes necesarios para incluir en el trabajo programado y dar respuestas a las demandas de las asociaciones al Fondo. Es poco común que el Consejo se constituya en pleno, es decir, con sus 7 miembros decidores, durante un periodo completo de 2 años, por lo que la gestión exitosa permanente y sin alteraciones considerables se explica porque el Servicio Nacional del Consumidor ha logrado establecer una institucionalidad procedimental y de gestión sólida a través de un Departamento que dedica parte de sus funcionarios con exclusividad al soporte administrativo de este Consejo, coincidiendo con su Secretaría Ejecutiva.

La existencia de esta fuente de financiamiento ha seguido estimulado, aunque en los últimos 4 años de una forma más pasiva, toda vez que en este periodo ni Sernac ni otra entidad hacen llamados a la ciudadanía a constituirse como tal con la promesa de la participación de estos recursos, la creación e integración al proceso de postulación e nuevas asociaciones a lo largo del país. Nuevos territorios y temáticas se han incorporado a la actividades de las asociaciones, pero, a diferencia de las inferencias que se han declarado en ocasiones anteriores, no está verificado el que se haya fortalecido, ciertamente y con ahínco, la asociatividad en consumo, sino más bien solo hay más asociaciones de variadas regiones participando de recursos en mayor cuantía proporcional al disponible de cada año, acercándose paulatinamente a las asociaciones que llevan más tiempo obteniendo aportes.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, que actualmente es 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, pero en este sentido, y por la rotación y reemplazo de éstos, en ciertos periodos que no tienen necesariamente un factor cíclico bien definido, y tal vez por la procedencia heterogénea de sus miembros, los periodos de determinación son fluctuantes, pudiendo en ocasiones resolverse la selección en menos de un mes y en otras, en más de un mes y medio desde que las asociaciones hayan postulado sus iniciativas. Esto impacta directamente en las posibilidades de ejecución de los interesados, en este caso, las asociaciones virtualmente ejecutoras, que poseen más o menos tiempo para el desarrollo de sus iniciativas.

Una cuestión importante que acontece en este escenario es que las asociaciones, en su interés de lograr una co-gestión con el Estado y sus agentes, demandan mayor transparencia de la información disponible entregada con ocasión de las gestiones del Consejo, cuestión que se acrecienta circunstancialmente en los periodos en que están sujetos a la incertidumbre de no contar con las definiciones adoptadas por el Consejo con respecto a sus postulaciones, que finalmente son la evidencia de sus intereses en particular. Sernac ha dispuesto, en tal sentido, canales de apertura directa que permiten la entrega directa de información y la participación, bien aún con un perfil indirecto y de carácter consultivo, en las decisiones del Consejo, de forma complementaria a las posibilidades que otorgan las dos representaciones que poseen en el Consejo, a través de mecanismos de participación ciudadana especialmente preparados para la discusión y cuenta de la gestión del Consejo y de Sernac en relación al Fondo Concursable.

Ejemplo de lo anterior es el “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 desde Sernac que permitieran 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 y que trajo como resultado modificaciones concretas a las bases de los últimos concursos, definidas finalmente por el Consejo.

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 **\$2.619.454.749.-**, historia en la que el **42,44%** de los

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

recursos se ha entregado a Asociaciones de Consumidores de regiones distintas a la Metropolitana, lo que equivale a \$1.312.808.332.- 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.

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	2015
TOTALES ANUALES DISTRIBUIDOS (En \$)	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	358.814.010	379.782.000
PARTICIPACIÓN DE REGIONES DISTINTAS A RM (En \$)	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	163.259.896
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%	42,99%
PARTICIPACIÓN DE RM (En \$)	42.731.400	79.347.980	110.150.600	113.901.800	128.478.264	166.844.878	107.604.920	119.277.349	97.339.800	124.447.322	216.522.104
Porcentaje de participación de AdC de RM (sobre el total anual asignado)	85,46%	83,58%	71,70%	71,23%	62,24%	59,90%	45,19%	34,94%	27,19%	34,68%	57,01%

En el siguiente gráfico se aprecia que la tendencia es al alza en la participación de las regiones distintas de la Región Metropolitana.

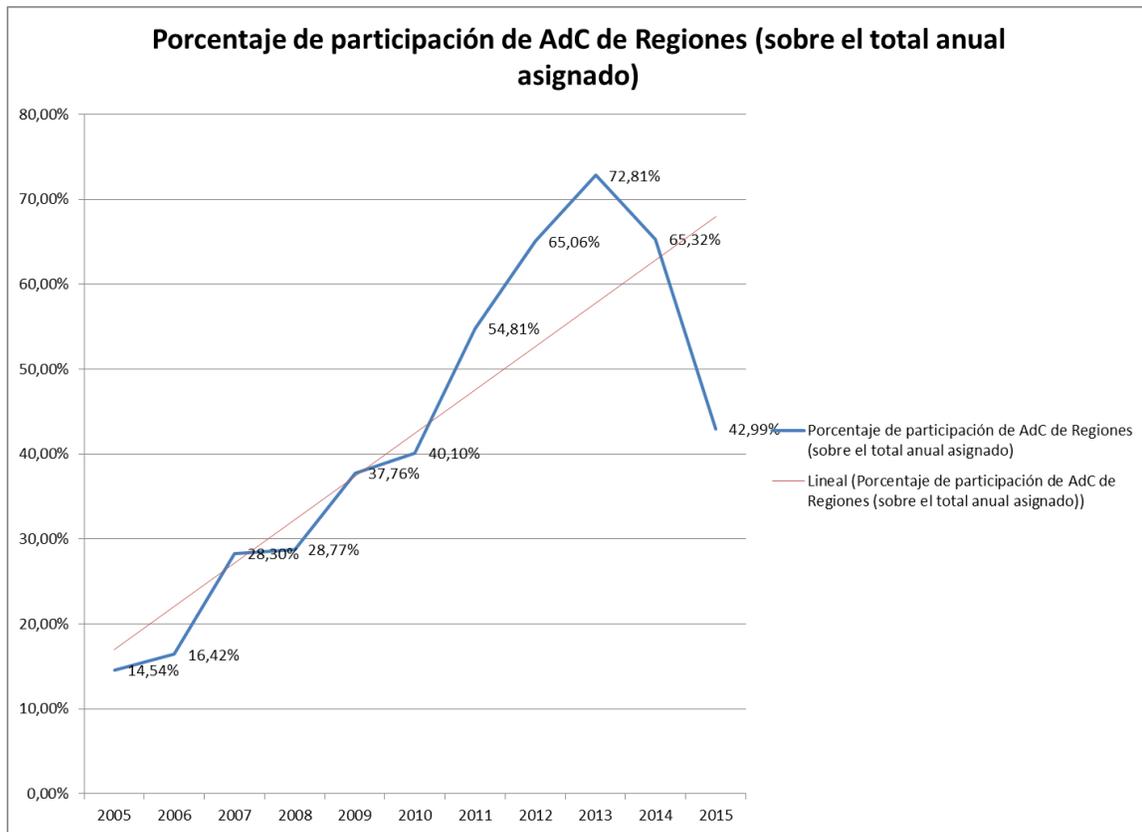


Gráfico 3: Evolución de la Participación de las regiones de recursos del Fondo Concursable.

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. Existe una leve baja porcentual en 2015, pero, así como se indicó en 2014, la relación es equilibrada y condescendiente con la distribución demográfica del país, en términos muy simples.

Con todo lo dicho, la participación de 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, Araucanía y Biobío en los últimos años, destacan 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, Aysén, Maule, la Región de Arica Parinacota, Antofagasta, Coquimbo y recientemente la región de Atacama, que ha mermado su participación incluso en postulación de proyectos en los últimos 2 años.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Hasta 2014, existía un número importante de asociaciones federadas, constituyéndose como una fuerza en cuanto a la asociatividad, pero si bien hay evidencia de que la Federación de Consumidores del Sur aún está vigente formalmente, no se cuenta con ejemplos de acciones levantadas por tal organización en el sector, sino que existen algunas iniciativas desarrolladas entre dos o más asociaciones, pero representando a sus intereses de forma colaborativa por cuestiones prácticas.

Cabe mencionar que parte de ello, sin darle ningún valor, puede deberse a lo referido con el propiciado de la competencia que genera el Fondo Concursable y a que una federación de asociaciones de consumidores no puede postular al fondo, puesto éste es para asociaciones en singular.

Como se ha indicado en los últimos años, y dado el creciente número de iniciativas que buscan el financiamiento del fondo, **un elemento que sigue siendo crítico en la evolución del Fondo es la cantidad porcentual de iniciativas que se logran financiar, o mejor dicho, la dotación efectiva de recursos disponibles para cada año.**

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: $[(\text{Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 6 o 7}) \div \text{total de respuestas}] * 100$

% Insatisfacción: $[(\text{Total de respuestas que evalúan la pregunta con nota 1, 2 o 3}) \div \text{total de respuestas}] * 100$

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El promedio de satisfacción neta de todos los aspectos evaluados para la gestión del Fondo Concursable durante 2015, distintos de “Satisfacción global” es de 53,5 %. La satisfacción neta para la pregunta específica referida a “satisfacción global con respecto al Fondo Concursable en 2015” es de 65,00%.

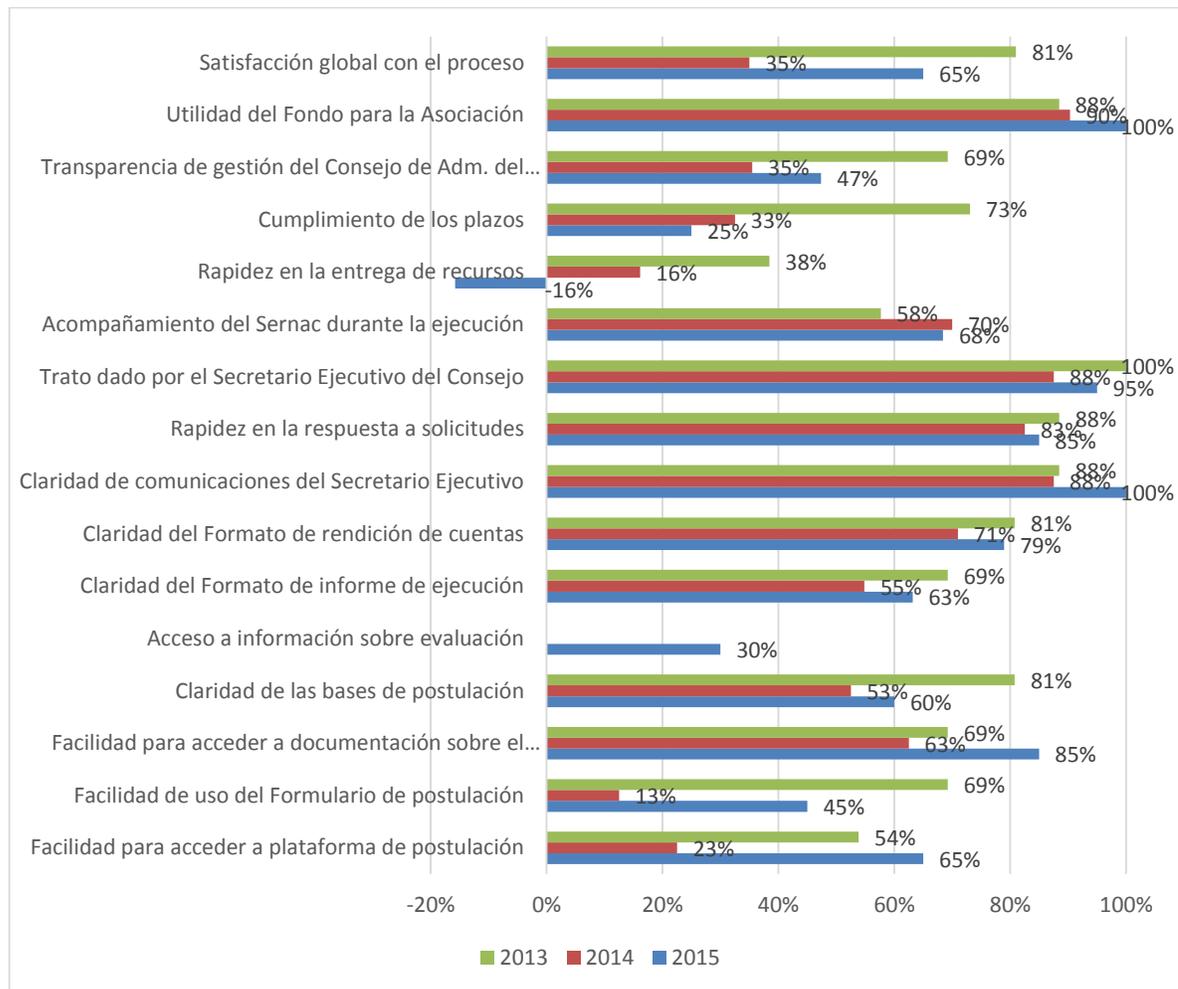


Gráfico 4: Comparativo de los últimos años para los aspectos que se examinan con el instrumento de medición de satisfacción de la gestión del fondo concursable.

Según se aprecia del gráfico resumen, 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 100% de satisfacción neta, “Utilidad del financiamiento del Fondo Concursable para la Asociación”, con 100%, y “Claridad de las comunicaciones escritas que envía el Secretario Ejecutivo del Consejo” con valor de 100%, todos para 2015, valores que, siendo altos siempre para estos aspectos, incluso han aumentado en los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

últimos 2 años. Por otro lado, los aspectos con menor porcentaje de **satisfacción** neta (los 3 inferiores) son “Acceso a la información sobre la evaluación” (30%), que se evalúa por primera vez, “Facilidad de uso del Formulario de postulación” (45%) y “Rapidez en la entrega de recursos en los llamados 2015” (-16%). Éste último ha ido mermando en satisfacción en los últimos tres años, principalmente porque un retraso o traslación de las fechas de entrega de recursos para un llamado en particular con relación a su símil del año precedente, sea en días o semanas impacta considerable y negativamente sobre la percepción de las asociaciones en relación con la gestión administrativa para contar cuanto antes con los aportes asignados.

Con todo, la satisfacción global neta, para ambos llamados, **supera el 60%**, y ha sido la tónica desde las mediciones de 2013, y la dimensión que ha sido una constante en términos de no lograr una satisfacción aceptable (rapidez en la entrega de recursos) no es particularmente determinante a la hora de evaluar el proceso y gestión global.

También se hace una medición cualitativa, con la pregunta abierta “4. ¿Tiene alguna sugerencia con respecto al Fondo Concursable?”, para la que se deja un espacio de libre uso por parte de los participantes.

Las percepciones cualitativas, refieren en términos de temáticas, en un 36% cuestiones relativas a que se deben mejorar los plazos o tiempos de entrega de recursos. Otros comentarios indican preferencias acerca de las formas con que se deben entregar las evaluaciones (bonos a regiones extremas, bonos por línea de postulación) que son poco precisas, por lo que, casi inabordables, dado que no se puede derivar un consenso. Con todo, fueron presentadas al Consejo en la sesión de discusión de las bases de 2016.

Por último, hay algunos comentarios relativos a las posibilidades de la plataforma de postulación, que enuncian necesidad de mejora en algunos de sus elementos y sobre el método de evaluación y de los evaluadores, que se convierten en opiniones particulares, al igual que lo indicado en el párrafo anterior, y por ende preferencias.

Una fortaleza importante está referida a que las AdC valoran positivamente la claridad de la documentación de reglas y apoyo que se entrega para normar el proceso, y la gestión que efectúa la Secretaría Ejecutiva en relación con la administración del Fondo Concursable. Esto es parte de una tendencia que ha referido valoraciones que superan el 80% e incluso llegan a 100% en la satisfacción global neta, de los últimos 3 años, para esas dimensiones.

Lo mismo, es invariable la valoración positiva de la utilidad del Fondo Concursable para la gestión de la AdC, lo que da cuenta de que se debe avanzar hacia mantenerlo y contar con mayores recursos, probablemente.

La principal debilidad que se desprende del análisis de las mediciones es una constante que se ha mantenido en los últimos 4 llamados, y se refiere a la rapidez con que se entregan los recursos.

Con todo, esto es una cuestión que, no siendo natural, responde a la necesidad de hacer cambios importantes en las reglas de postulación para avanzar hacia mejores condiciones de gestión de proyectos para las propias AdC, que en el corto plazo, no son valoradas positivamente por éstas, dado que los impactos en la tramitación de cada llamado y la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consiguiente transferencia de recursos, que se retrasan, son más evidentes que los beneficios futuros que tendrán el haber discutido para lograr la procedimentación de proyectos de larga duración, una cuestión que el Consejo ya ha zanjado para 2016.

En lo relativo a compromisos para aumentar la “rapidez [...]”, la relación con las mejoras que se propuso desarrollar durante 2015, a partir de los resultados de 2014, eran indirectas:

- 1) Realización del Diálogo participativo con AdC**
- 2) Elaboración de material de apoyo.**

No hubo actividades específicas comprometidas para una mejora en lo relativo a disminuir los tiempos de entrega de recursos a las AdC, más aún, incluso se dio una situación desmejorada en lo que a fechas de entrega de recursos se refiere para 2015 en relación con 2014.

A fines de 2015, y para el periodo 2016, se normó, en las bases de primer llamado 2016, la posibilidad de financiar proyectos de larga duración; esto significa que las asociaciones podrán postular y eventualmente adjudicarse proyectos en 2016 y terminar su ejecución en 2017, siempre que existan recursos y se cumpla con lo comprometido en términos de ejecución, lo que podría restar importancia a contar con una fecha límite para la entrega de recursos durante el año 2016 y bajar su ponderación en el impacto a la satisfacción global neta.

Lo anterior responde al permanente interés del Servicio Nacional del Consumidor de responder a los requerimientos de las asociaciones de consumidores en el contexto que otorga el Fondo Concursable y su normativa, con objeto de colaborar con su fortalecimiento y constituir las como aliados referentes en la protección de los derechos de los consumidores.

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