



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

____Memoria Anual 2017____

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

Contenido

CAPÍTULO I	3
PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL	3
CAPÍTULO II	4
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO CONCURSABLE	4
CAPÍTULO III	7
FONDO CONCURSABLE	7
CAPÍTULO IV	10
PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2017	10
CAPÍTULO V	24
SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2017	24
CAPÍTULO VI	34
EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2017	34



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 2017 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 1 de enero de 2017 y el 30 de diciembre de 2017, 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 2017** 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, febrero 2018

**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 de 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

Durante el período 2017, el Consejo de Administración estuvo conformado por las personas que a continuación se indican:

- **Nicolás Corvalán Pino** – Consejero representante del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor

- **Ignacio Lledó Oteiza** – Consejero representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

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

- **Sebastián Cantuarias Botero** - Consejero representante de las organizaciones de la sociedad civil, designado por el Director de la División de Organizaciones Sociales de SEGEGOB
- **Susana Cooper Wolkowyska** – Consejera representante de las Asociaciones de Consumidores de Regiones distintas a la Región Metropolitana. Sus funciones cesaron en el último trimestre del período 2017.
- **Pablo Marshall Riveros** – Consejero representante del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.
- **Andrés Pennycook Castro**– Consejero representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quién fue reemplazado por **Juan Carlos Moraga Horta** durante el segundo semestre del año 2017.
- **Manuel Sáez Zu-Dohna** - Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo Concursable y funcionario de SERNAC.

El representante de las asociaciones de consumidores, se encuentra vacante por no haber sido designado en el período.

3. Características de los consejeros

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

4. Funcionamiento del Consejo

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Funciones del Consejo de Administración

Las funciones del Consejo, definidas en el Reglamento son:

- a) Convocar a las Asociaciones de Consumidores, constituidas en conformidad a lo dispuesto en la ley Nº 19.496, y sus modificaciones, a concurso público para la asignación de los recursos del Fondo;
- b) Fijar, con arreglo a criterios objetivos, los requisitos, formas y procedimientos a que deberán ajustarse las bases de los concursos públicos que sean convocados y los proyectos que postulen a la asignación de los recursos del Fondo.
- c) Seleccionar los proyectos que postulen las Asociaciones de Consumidores, en conformidad con las bases del concurso. En el desempeño de esta función, el Consejo velará porque exista un adecuado equilibrio entre los proyectos de relevancia nacional y los de carácter regional o local.
- d) Declarar desierto todo o parte del concurso que hubiere convocado, por motivos fundados;
- e) Supervisar el desarrollo de los proyectos aprobados;
- f) Aprobar el presupuesto y balance anual del Fondo;
- g) Elaborar anualmente una Memoria que contenga una relación de las inversiones y gastos efectuados en los concursos públicos convocados; de los proyectos financiados; y del efectivo cumplimiento de sus objetivos. Copia de dicha memoria se remitirá a ambas Cámaras del Congreso Nacional;
- h) Resolver las cuestiones que se susciten por la aplicación del Reglamento.
- i) Las demás que expresamente disponga el presente reglamento.
- j) Convocar a la conformación de los Consejos Regionales, para la ejecución de un concurso público regional.

6. Secretario ejecutivo del Consejo.

La función de Secretario del Consejo es realizada por un profesional del Servicio Nacional del Consumidor, designado por su Director Nacional; es el responsable de brindar apoyo al Consejo en todas las acciones que demanda su adecuado funcionamiento; actúa en calidad de ministro de fe en las sesiones del Consejo y ejecuta las demás obligaciones que el Reglamento le encomienda (Artículos Nos. 10, 13, 15 y 18).



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 son 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.

1. Actividades que puede financiar el Fondo

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

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, y sus modificaciones, sobre Protección de los Derechos de los Consumidor y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulan.

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

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

- a) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y b) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Concursos públicos

La Ley 19.496 señala que la asignación de recursos a las Asociaciones de Consumidores debe realizarse mediante Concurso Público de proyectos (Artículo 11 bis). Cada una de las convocatorias se realiza de acuerdo a Bases de Concurso Público que deben ser aprobadas por el Consejo de Administración, según lo contenido en su Reglamento. De acuerdo a los montos totales de la convocatoria, debe considerarse el trámite de Toma de Razón ante la Contraloría General de la República, atendiendo a las normas sobre la materia.

4. Líneas de proyectos

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

El Consejo contempló en las Bases del Primer y Segundo Concurso dos líneas de postulación, una línea de proyectos generales, de relevancia nacional y regional o local y una línea de proyectos específicos, en la que podían postular propuestas para el desarrollo de las siguientes iniciativas:

- a) Testeos comparativos de productos y evaluaciones de servicios de consumo masivo.
- 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.
- c) Iniciativas relativas a educación financiera de consumidores.
- d) Iniciativas que aborden el consumo responsable en materia de salud y/o la alimentación saludable.

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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

7. Presupuesto del Fondo

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 **\$406.040.000.- (Cuatrocientos seis millones cuarenta mil pesos)**. **El Fondo no recibió, para su ejercicio anual, ninguna donación de terceros, nacionales o internacionales.**

Tal como se lleva efectuando desde hace unas versiones anteriores, se ha mantenido la iniciativa de permitir el financiamiento de proyectos de largo plazo, vale decir, cuya ejecución no termina dentro del año calendario, sino que, bajo ciertos criterios de aceptación respecto del comportamiento durante el período anual, se les permite extender la ejecución de actividades hasta abril del año 2019.

Considerando la información señalada en el párrafo anterior, de los **\$406.040.000 (Cuatrocientos seis millones cuarenta mil pesos)**, **\$29.319.942 (veintinueve millones trescientos diecinueve mil novecientos cuarenta y dos pesos)** fueron destinados para dar continuidad a los proyectos de larga duración financiados en el 2016, quedando por tanto un disponible de **\$376.720.058 (trescientos setenta y seis millones setecientos veinte mil cincuenta y ocho pesos)** para el financiamiento de iniciativas correspondientes a 2017.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo IV Primer Concurso Público de Proyectos 2017

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° 92, de 30 de enero de 2017.

Este concurso consideraba un monto a repartir de **\$231.145.000 (doscientos treinta y un millones ciento cuarenta y cinco mil pesos)**. No obstante lo anterior, la cantidad fue aumentada a **\$264.155.156 (doscientos sesenta y cuatro millones ciento cincuenta y cinco mil ciento cincuenta y seis pesos)** de modo tal que se imputaron **\$231.143.594 (doscientos treinta y un millones ciento cuarenta y tres mil quinientos noventa y cuatro pesos)** a presupuesto 2017 - proyectos de corta duración- y **\$33.011.562 (treinta y tres millones once mil quinientos sesenta y dos pesos)** para proyectos de larga duración cuya ejecución se extendía a parte del 2018.

En esta ocasión las Asociaciones que se adjudicaron financiamiento fueron **15**.

2. Desarrollo del Primer Concurso

2.1 Proceso de postulación y evaluación.

De acuerdo a la convocatoria pública, la plataforma electrónica de postulación al Concurso se cerró el día 27 de febrero de 2017, a las 23:59 horas, debiendo recibirse la documentación de respaldo en las distintas oficinas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor a lo largo del país.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió un total de 49 postulaciones, en las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor de las Regiones de Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Mediante el acuerdo N° 99 del Consejo de Administración del Fondo, se estableció el financiamiento total de 44 iniciativas presentadas por 15 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

La identificación, los objetivos del proyecto y los recursos asignados se presentan, resumidamente, a continuación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proyectos financiados Primer Llamado Fondo Concursable 2017.

Nombre del Proyecto	Educación Financiera con mujeres emprendedoras Jefas de Hogar de la comuna de Máfil
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada
Encargado	Rosa Elvira Cerda Valle
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar conocimientos financieros básicos a las mujeres emprendedoras Jefas de Hogar de la comuna de Máfil, de modo tal que ayude en la toma de decisiones.
Recursos asignados	\$5.162.000

Nombre del Proyecto	Derechos de los consumidores de clubes de Adultos Mayores de San José de La Mariquina y Máfil
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada
Encargado	Jorge Odilón Villanueva Ormeño
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar a adultos mayores de clubes, de las comunas de San José de La Mariquina y Máfil para que conozcan sus derechos y deberes como consumidores.
Recursos asignados	\$6.718.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Centro de Atención y Capacitación para el Consumo Responsable
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar información y orientación sobre materias relacionadas con los derechos al consumidor, así como realizará un programa de charlas semanales, de temas relacionados con el consumo.
Recursos asignados	Recursos totales \$ 16.000.000. Recursos 2017 \$10.666.667 Recursos 2018 \$5.333.333

Nombre del Proyecto	Sistema Integral de Información y Apoyo de Consumidores y Usuarios XII "SIACUS XII"
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Laura Medel Valdivia
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar atención de público, así como mantener actualizada la página web y replicar en redes sociales
Recursos asignados	Recursos totales \$ 19.036.364 Recursos 2017 \$ 12.690.909; Recursos 2018 \$ 6.345.455



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Consumo alimentos saludables: difusión ley 20606 y grado empleo de alertas en población en riesgo.
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de defensa de consumidores
Representante legal	Amparo Collado
Encargado	Raúl Ramírez Urrutia
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Difundir contenidos de la ley 20.606
Recursos asignados	\$ 14.068.000

Nombre del Proyecto	Renegociemos nuestras deudas para vivir tranquilos
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar charlas en la Región del Biobío para informar respecto de la Ley de Insolvencia, además de generar el Suplemento de Consumidor, que circulará a través de un periódico local.
Recursos asignados	\$ 7.480.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Derechos del consumidor se toman Patronato y la Vega Central
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de defensa de los consumidores
Representante legal	Amparo Collado
Encargado	Rubén Andino Maldonado
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar a habitantes de Patronato y Vega Central respecto de los derechos del consumidor y el sobre-endeudamiento.
Recursos asignados	\$9.510.000

Nombre del Proyecto	Estudio de conocimiento y percepción sobre sellos de advertencia y etiquetado de alimentos
Asociación Responsable	Liga Ciudadana de defensa de los consumidores
Representante legal	Amparo Collado
Encargado	Francisca Correa
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar un estudio para verificar el grado de conocimiento y percepción que tienen habitantes de Santiago, Ñuñoa y San Joaquín, sobre sellos de advertencia y etiquetado de alimentos.
Recursos asignados	\$10.860.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Derechos de los Adultos Mayores en las Cajas de Compensación
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile (Asocochi)
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Informar a adultos mayores de la comuna de Santiago, sobre las cajas de compensación.
Recursos asignados	\$7.694.970

Nombre del Proyecto	Campaña en buses de Transantiago "Se un #PasajeroActivo"
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme
Encargado	Jacqueline Appelgren
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Crear una campaña informativa en los buses del Transantiago sobre los derechos y deberes de los pasajeros, en especial sobre el correcto transporte de menores en coches de paseo.
Recursos asignados	\$8.300.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Adultos Mayores de Pedro Aguirre Cerda Conociendo el Sistema Financiero
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile (Asocochi)
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Encargado	Marco Antonio Araneda Herrera
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar Información a adultos mayores de la comuna de Pedro Aguirre Cerda mediante la ejecución de talleres, respecto de cómo funciona el Sistema Financiero.
Recursos asignados	\$6.734.970

Nombre del Proyecto	Farmacias Populares: Incidencia de precios de medicamentos en el acceso y continuidad de tratamientos
Asociación Responsable	ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos
Encargado	Eliana Suazo Pizarro
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Conocer el impacto de las Farmacias Populares en el acceso y continuidad de tratamientos farmacológicos de sus beneficiarios, en 5 comunas: Peñalolén, Huechuraba, Puente Alto, Valparaíso y Requinoa.
Recursos asignados	\$ 9.395.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Servicio Educación Financiera y charlas educativas 2017
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins, Consumidores Asociados
Representante legal	Alejandro Pujá Campos
Encargado	Alejandro Pujá Campos
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Hacer entrega de información sobre educación financiera.
Recursos asignados	Recursos totales \$10.110.000 Recursos 2017 \$ 6.740.000; Recursos 2018 \$3.370.000

Nombre del Proyecto	El Poder de tus Derechos en Materia de Consumo
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Encargado	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Informar al consumidor sobre la Ley 19.496 a través de canales de televisión locales.
Recursos asignados	\$7.859.150



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Comercio Justo: Estudio de actitudes/conductas de comercio justo y difusión de principios
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyazún
Encargado	Eduardo Gallegos
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Incentivar y desarrollar un consumo responsable a través del comercio justo y la socialización de sus principios
Recursos asignados	\$8.658.000

Nombre del Proyecto	Servicio de Atención al Consumidor 2017
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar atención de público, así como mantener actualizada la página web.
Recursos asignados	Recursos totales \$21.000.00.- Recursos 2017 \$14.000.000; Recursos 2018 \$7.000.000.-



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Estudio e identificación de avances en la eficiencia térmica de las viviendas del Gran Temuco.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar un estudio para verificar los avances del comportamiento térmico, y el cumplimiento normativo de la industria inmobiliaria en esta materia, en viviendas construidas a contar del año 2013.
Recursos asignados	\$10.110.000

Nombre del Proyecto	Evaluación de calidad del transporte interregional en Rancagua
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins, Consumidores Asociados
Representante legal	Alejandro Pujá Campos
Encargado	Alejandro Pujá Campos
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Evaluar calidad y seguridad del transporte interregional entre Rancagua y la Región Metropolitana. Además, generar propuesta con soluciones integrales para las brechas detectadas.
Recursos asignados	\$ 5.870.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Revista Consumo Respeto: Informando a los consumidores a través de sus Asociaciones
Asociación Responsable	ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos
Encargado	Jorge Héctor Abarca Castelli
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Editar una revista que visibilicen los problemas de consumo que afectan a las diferentes regiones del país.
Recursos asignados	Recursos totales \$15.000.000.- Recursos 2017 \$10.000.000; Recursos 2018 \$5.000.000.-

Nombre del Proyecto	Promoviendo el consumo responsable a través de la buena disposición de los residuos domiciliarios
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur-CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño O.
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Promover un uso responsable de la basura a través de una correcta disposición y manejo de los residuos domiciliarios.
Recursos asignados	\$ 12.000.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad de papel higiénico y de toallas de papel
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Verificar calidad y comparar precios de principales tipos de papel higiénico del mercado, de acuerdo a la norma NCh 2818: Desintegración, resistencia a tracción, elongación, metraje, ancho del rollo.
Recursos asignados	\$ 14.000.000

Nombre del Proyecto	Huertos urbanos institucionales para el reciclaje y la alimentación saludable
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Incentivar un consumo responsable mediante un correcto manejo y reciclaje de los residuos orgánicos domiciliarios, utilizándolos para la producción de compost a ser usados en un huerto institucional.
Recursos asignados	\$7.700.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable: VOZ para los consumidores
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Hacer entrega de información sobre la protección de los consumidores y consumo responsable, mediante un espacio educativo abierto.
Recursos asignados	\$9.888.892

Nombre del Proyecto	Campaña educacional Sé un #PasajeroActivo en alumnos de enseñanza media municipal de la XV región
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme
Encargado	Jacqueline Appelgren
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Fortalecer la educación de derechos de los consumidores, integrando la noción de que transportarse es un acto de consumo y fomentar el autocuidado vial en alumnos de enseñanza media de la XV Región.
Recursos asignados	\$ 7.000.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Actualización Pasajero Activo 2017
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito
Representante legal	Jorge Seleme
Encargado	Francisco Pastenes Seguel
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Proporcionar contenidos digitales sobre derechos y deberes de los usuarios del transporte a los consumidores, incentivando el reclamo, denuncia de malas prácticas e interacción con la comunidad.
Recursos asignados	\$6.000.000

Nombre del Proyecto	ConZOOMo inclusivo: obra teatral inclusiva
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar una obra de teatro mediante la cual se pueda educar a la población en materias relacionadas con la ley 19.496, así como destacar la inclusión y la importancia de su comprensión.
Recursos asignados	\$ 8.000.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Capítulo V Segundo Concurso Público de Proyectos 2017

1. Bases del Concurso

El texto de estas Bases fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N° 810 de fecha 23 de junio de 2017.

Este concurso repartió **\$159.861.419.- (ciento cincuenta y nueve millones ochocientos sesenta y un mil cuatrocientos diecinueve pesos)** de los cuales **\$145.309.409 (ciento cuarenta y cinco millones trescientos nueve mil cuatrocientos nueve pesos)** corresponden a entregas imputadas a presupuesto **2017** y **\$14.552.010 (catorce millones quinientos cincuenta y dos mil diez pesos)** serán distribuidos e imputados al presupuesto **2018**, los que corresponden a los proyectos de “larga duración”.

2. Desarrollo del Segundo Concurso

2.1 Proceso de postulación y selección de proyectos.

De acuerdo a la convocatoria pública, la plataforma electrónica de postulación al Concurso se cerró el día viernes 16 de junio de 2017, a las 23:59 horas.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió 62 iniciativas de 22 asociaciones distribuidas en las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Mediante el acuerdo n°101 del Consejo de Administración del Fondo, se financiaron 18 iniciativas, de 13 Asociaciones de Consumidores.

3. Seguimiento y resultados de la ejecución de proyectos

La identificación, los objetivos del proyecto y los recursos asignados 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 2017.

Nombre del Proyecto	Stand Informativo para el consumo responsable de transporte en la XV Región
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Transito - ASCODAT
Representante legal	Jorge Seleme
Encargado	Jacqueline Appelgren
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar a usuarios de la XV Región acerca de sus derechos y deberes como consumidores, dando a conocer canales de reclamo, fiscalización y denuncia, con énfasis en mujeres, estudiantes y adultos mayores.
Recursos asignados	\$10.500.000

Nombre del Proyecto	Estudio de calidad e inocuidad de bebidas energéticas e isotónicas
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Verificar la calidad nutricional y la inocuidad de las bebidas energéticas y de las isotónicas.
Recursos asignados	\$12.600.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Derechos de los consumidores de clubes de Adultos Mayores de las comunas de Lanco y Corral
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada
Encargado	Jorge Odilón Villanueva Ormeño
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar a integrantes de clubes y agrupaciones de adultos mayores de las comunas de Lanco y Corral acerca de sus derechos y deberes como consumidores.
Recursos asignados	\$6.810.000

Nombre del Proyecto	Periódico Digital El Consumidor
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Crear y poner a disposición de los consumidores un diario digital que permita informar y educar.
Recursos asignados	Recursos totales \$11.551.107.- Recursos 2017 \$10.000.000; Recursos 2018 \$5.000.000.-



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Aprendamos a reconocer las verdaderas ofertas.
Asociación Responsable	Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío - ARCAM
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Enseñar a los consumidores a reconocer las verdaderas ofertas y promociones, no dejándose llevar por la publicidad
Recursos asignados	\$5.600.443

Nombre del Proyecto	Seminario sobre etiquetado de alimentos
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Emilio Carabantes Ríos
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Educar a los consumidores sobre el sistema de etiquetado de alimentos envasados y cumplimiento de la ley 20.606 “ALTO EN”, a través de la realización de un seminario.
Recursos asignados	\$5.000.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Alimentación saludable: difusión ley 2.606 en Organizaciones de adultos mayores comuna Santiago.
Asociación Responsable	Liga ciudadana de defensa de los consumidores de Chile
Representante legal	Amparo Collado
Encargado	Raúl Ramírez Urrutia
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Promover la importancia de consumir alimentos saludables y motivar a hipertensos y diabéticos a respetar informaciones de etiquetas en alimentos envasados que alertan los peligros para sus enfermedades
Recursos asignados	\$12.193.000

Nombre del Proyecto	Curso de Derechos, Deberes del Consumidor, Educación Financiera y Presupuesto Familiar
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Karina Cárcamo C
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar, orientar y educar a los consumidores sobre sus derechos y deberes, así como en materias de Educación Financiera y Presupuesto Familiar
Recursos asignados	\$6.852.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Capacitaciones Ley Competencias y Ley de Quiebras
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón
Encargado	Camila Andonaegui
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Educar al consumidor en materias de la Ley del Consumidor y la Ley de Defensa de la competencia
Recursos asignados	Recursos totales \$11.388.923.- Recursos 2017 \$7.592.615.- ; Recursos 2018 \$3.796.308.-

Nombre del Proyecto	Estudio sobre pobreza energética: caracterización del consumo de energía y contaminación atmosférica
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Evaluar aspectos como el comportamiento del usuario, su nivel socioeconómico y la caracterización de la vivienda y cómo esto incide en el consumo de energía para la calefacción domiciliar y la contaminación atmosférica.
Recursos asignados	\$ 8.039.997



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Seminario "Conociendo tus Derechos Financieros como Consumidor"
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Encargado	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar un Seminario para Informar sobre la Educación Financiera, con especial foco en la Unión Comunal de Clubes de Adultos Mayores de Pedro Aguirre Cerda.
Recursos asignados	\$ 3.465.000

Nombre del Proyecto	Academia de Agentes de Cambio en Consumo y Estilo de Vida Sustentable
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Sustentables de Chile, AdC Circular
Representante legal	Marcela Godoy Carrasco
Encargado	Marcela Godoy Carrasco
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Ampliar la comunidad de consumidores informados y sustentables a través de una red de Agentes de cambio con capacidades que inspiren, movilicen y eduquen a otros consumidores en la RM y IV Región
Recursos asignados	\$ 12.792.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Estudio comparativo calidad/precio de servicios de taxi en Santiago
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Evaluar la seguridad y calidad del servicio de transporte público privado de taxis básicos, Cabify, Easy Taxi y Uber en la ciudad de Santiago; tomando como referencia a 3 comunas representativas.
Recursos asignados	\$ 10.440.000

Nombre del Proyecto	Valentín el ratoncito, te enseña a alimentarte saludablemente
Asociación Responsable	ANADEUS
Representante legal	Andrés Bustos
Encargado	Pablo Andrés Cumio Araya
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Enseñar a los niños a que aprendan a alimentarse saludablemente ca través de una obra de teatro, de modo que reconozcan a los alimentos de manera entretenida.
Recursos asignados	Recursos totales \$7.924.000.- Recursos 2017 \$5.282.667.- ; Recursos 2018 \$2.641.333.-



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Ciclistas, biciactivistas y consumo sostenible. Programa nacional ciudadano de capacitación.
Asociación Responsable	Asociación de consumidores BICICULTURA AdC
Representante legal	Víctor Hugo Romo
Encargado	Amarilis Horta
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Contar con representantes capacitados en consumo consciente.
Recursos asignados	\$ 9.340.000

Nombre del Proyecto	Seminario Derecho del Consumidor e Inclusión
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Encargado	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Educar e intercambiar conocimientos con personas en situación de discapacidad sobre sus barreras de acceso y otras dificultades al ejercer sus derechos como consumidores y consumidoras.
Recursos asignados	\$ 6.980.949



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Evaluación ley 20.422: Igualdad de oportunidades de consumo para discapacitados
Asociación Responsable	Asociación de consumidores nuestro tiempo - ACU
Representante legal	Iván Valdés
Encargado	Iván Valdés
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Objetivos	Verificar el cumplimiento de la ley 20.422 por parte del comercio, para facilitar el acceso a locales y a productos.
Recursos asignados	\$ 11.594.000

Nombre del Proyecto	Materiales para discapacitados visuales y auditivos
Asociación Responsable	Asociación de consumidores nuestro tiempo - ACU
Representante legal	Iván Valdés
Encargado	Iván Valdés
Línea del concurso	Línea general regional o local
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar a personas en situación de discapacidad dos herramientas de enseñanza (bienes públicos) de acuerdo a sus perfiles de lenguaje y comprensión intelectual.
Recursos asignados	\$ 6.790.000

Capítulo VI

EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2017

1. Resultados generales

Tal como se señaló al inicio de la presente memoria anual, desde el año pasado se continúa con la iniciativa de permitir el financiamiento de proyectos de largo plazo, vale decir, cuya ejecución no terminó dentro del año calendario, sino que, en este caso, pudieron extenderse hasta abril del año 2018. En ese sentido, hay iniciativas que a la fecha de la elaboración de la presente memoria aún se encuentran en ejecución, lo que no obsta que en términos generales la evaluación global que realiza este Consejo sea satisfactoria en lo que respecta a la ejecución de los proyectos.

Durante el ejercicio 2017 del proceso del Fondo Concursable, el Consejo de Administración convocó a dos concursos públicos que entregaron un total de **\$376.720.058 (trescientos setenta y seis millones setecientos veinte mil cincuenta y ocho pesos)** destinados al financiamiento de iniciativas correspondientes a 2017 y **\$29.319.942 (Veintinueve millones trescientos diecinueve mil novecientos cuarenta y dos pesos)** que fueron dirigidos para dar continuidad a los proyectos de larga duración del año 2016.

1.1 Asociaciones financiadas en el periodo 2017

Con respecto al financiamiento de iniciativas para los procesos 2017 postularon 22 organizaciones, 20 de las cuales cumplían con el requisito de ser una Asociación de Consumidores y 15 se adjudicaron recursos, las que territorialmente se ubican 7 regiones del país.

Las asociaciones que ejecutaron proyectos fueron las siguientes:

ANADEUS: Es una organización que desde el año 2002 ha desarrollado más de 70 proyectos, en su mayoría de capacitación, sobre los derechos del consumidor, salud y previsionales. Han desarrollado además investigaciones sobre consumo y endeudamiento, así como proyectos de investigación sobre medicamentos, todos los cuales han sido financiados a través del Fondo Concursable del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé – CHILOEACTIVO: Esta organización está constituida desde el año 2007 y desde esa fecha ha ejecutado 16 proyectos financiados con este fondo. Territorialmente se encuentran ubicados en la zona de Chiloé y se han especializado en dar a conocer derechos y deberes de la Ley del Consumidor, destacando la elaboración de diverso material audiovisual.

Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia – ACOVAL: Se encuentra en Región de Los Ríos, y tiene una trayectoria de 9 años, especializándose en la educación y capacitando en materia de consumo responsable y derechos de los consumidores. Ha trabajado con fondos públicos del SERNAC y también se han adjudicado proyectos del Fondo de Protección Ambiental y CORFO. La educación ha sido enfocada en su mayoría a personas mayores de comunas rurales de la Región de Los Ríos, tales como Paillaco, Panguipulli, La Unión y Río Bueno entre otras.

Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUC: Es una asociación conformada en su mayoría por gente joven, lo que ha ayudado para potenciar su trabajo y visibilidad a través de las redes sociales. En ese sentido, además, han logrado desarrollar un trabajo educativo importante de una manera innovadora y a través de formatos distintos a los talleres convencionales, destacando de manera importante, la labor que realizan adaptando temas de consumo a un formato de lengua de señas y braille, logrando con ello la inclusión de personas en situación de discapacidad.

Si bien es una organización que funciona en la región del Biobío, han extendido redes para trabajar con organizaciones de Valdivia y La Araucanía. Destaca además como buena práctica, la elaboración de una memoria anual que permite visualizar el trabajo que realiza esta organización en diversas áreas e iniciativas y no solo en aquellas que han desarrollado mediante el financiamiento del Fondo Concursable del SERNAC.

Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur – CDS: Es una asociación que funciona desde el año 2007 y han trabajado más de 30 proyectos, entre ellos 12 estudios relativos a distintas materias. Con el tiempo han ido derivando en el desarrollo de iniciativas relacionadas con el consumo responsable, realizando un arduo trabajo en temas de calidad de la leña y la vivienda, y el impacto que esto tiene en el consumo de energía la problemática de contaminación que conlleva.

Han logrado vincularse con otros entes estatales a través de instancias como por ejemplo el Programa de Descontaminación Ambiental de Temuco y Padre Las Casas. Producto del trabajo realizado en el ámbito de la gestión sustentable de recursos, esta organización, además, ha sido la única asociación de consumidores a nivel nacional, invitada a participar de los dos encuentros



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

nacionales realizados por el gremio de recicladores, con el fin de ser parte de la discusión sobre la ley de Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP).

Asociación Nacional de Consumidores Accidentados del Tránsito – ASCODAT: Es una asociación cuyo enfoque es instalar la noción de que la utilización del medio de transporte es un acto de consumo, y como tal, existen derechos y deberes. Se encuentra conformada desde el año 2006 y han ejecutado más 10 proyectos relacionados con la temática del transporte.

Liga ciudadana de defensa de los consumidores de Chile: Es una organización con una década de trayectoria y que posee experiencia tanto en la realización de charlas, como en estudios y análisis de alimentos. En este último rubro destacan investigaciones, como la efectuada a algunos alimentos infantiles altamente consumidos en Chile, que permitieron verificar que los componentes excedían las recomendaciones de las autoridades sanitarias y eran nocivos para la salud.

Asociación de Consumidores de Chile – ASOCOCHI: Esta organización se ha especializado en informar y educar a través de la realización de talleres y cursos, cuyo principal contenido es la Educación Financiera. Se conformaron en la Región Metropolitana y han ejecutado alrededor de 10 proyectos, dirigidos en su mayoría a público vulnerable.

Asociación Regional Consumidores Adultos Mayores Región del Biobío – ARCAM: Creada en el año 2011, esta organización se ha enfocado en los adultos mayores y su situación de vulnerabilidad. Su principal área de proyectos es la de educación, y se ha caracterizado además por trabajar de manera conjunta con otras asociaciones de consumidores.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS: Contando con una experiencia de más de 20 años, es una de las pocas organizaciones que cuenta con infraestructura y profesionales especializados, sin que para su funcionamiento dependa exclusivamente del Fondo Concursable. Ha tenido una activa participación en Consejos Consultivos de organismos como FONASA, ACHIPIA; CHILECTRA, SUBTEL, SEC, SERNAC e INE. Entre las iniciativas que más destacan asociadas al Fondo Concursable del SERNAC, está el proyecto SIIACUS, el que ya lleva 11 versiones ejecutadas exitosamente y que ha permitido entre otras cosas, otorgar atención jurídica gratuita de forma permanente a los consumidores. Además de lo anterior han llevado a cabo aproximadamente 15 seminarios en diversos temas asociados al consumo y fue la primera asociación de consumidores que inició una mediación colectiva, beneficiando con ello a más de 500.000 personas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Organización de Consumidores y Usuarios del Libertador O'Higgins, Consumidores Asociados:

Nacida al alero de la Organización de Consumidores ODECU, esta asociación ha desarrollado alrededor de 10 proyectos, colocado su foco en los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros. Participan activamente en distintas instancias de la sociedad civil organizada, tales como Consejos Consultivos y mesas multisectoriales representando a las asociaciones de consumidores.

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU:

Esta organización data del año 1994 y desde sus orígenes, previos a la creación del Fondo Concursable del SERNAC, se dedicaron a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. Cuenta con una vasta trayectoria que les ha permitido ejecutar cerca de 50 estudios, muchos de los cuales han generado un alto impacto en el medio nacional. Su constante interacción con otras organizaciones de la sociedad civil, les ha permitido subsistir y funcionar de manera constante, sin depender 100% del Fondo Concursable del SERNAC.

Asociación de consumidores nuestro tiempo – ACU:

Creada en el año 2017, esta organización se ha asociado con asociaciones como ODECU y CONADECUS, permitiendo de esta manera ejecutar proyectos en la región Del Maule, la que por mucho tiempo no ha tenido asociaciones activas. Durante el 2017 desarrolló dos proyectos enfocados principalmente en los consumidores en situación de discapacidad.

Asociación de Consumidores Sustentables de Chile, AdC Circular:

Es una asociación conformada en su mayoría por mujeres y con un enfoque claro en sustentabilidad y consumo. Se constituyó en el año 2016, y a pesar del poco tiempo que tienen en funcionamiento, han generado una amplia agenda, relevando el impacto que provocan las decisiones de consumo en la cadena productiva.

Asociación de consumidores BICICULTURA AdC:

Constituida en el año 2010, esta organización ha trabajado arduamente en incorporar el concepto de la cicloinclusión desde la perspectiva de los consumidores, desarrollando 5 proyectos, entre los cuales hay estudios y talleres. Han logrado tener injerencia en la política pública, transformándose en actores validados en materias del transporte y proyección urbana.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.2 Distribución de recursos por Asociación

La distribución de recursos por Asociación para el período 2017 se visualiza en el gráfico que se acompaña a continuación, pudiendo destacarse que aquellas organizaciones que recibieron más recursos fueron: ODECU, LIGA CIUDADANA Y CDS, las que percibieron \$58.040.000, \$46.631.000 y \$46.507.997 respectivamente. Lo anterior se explica debido a que estas asociaciones presentaron un mayor número de proyectos.



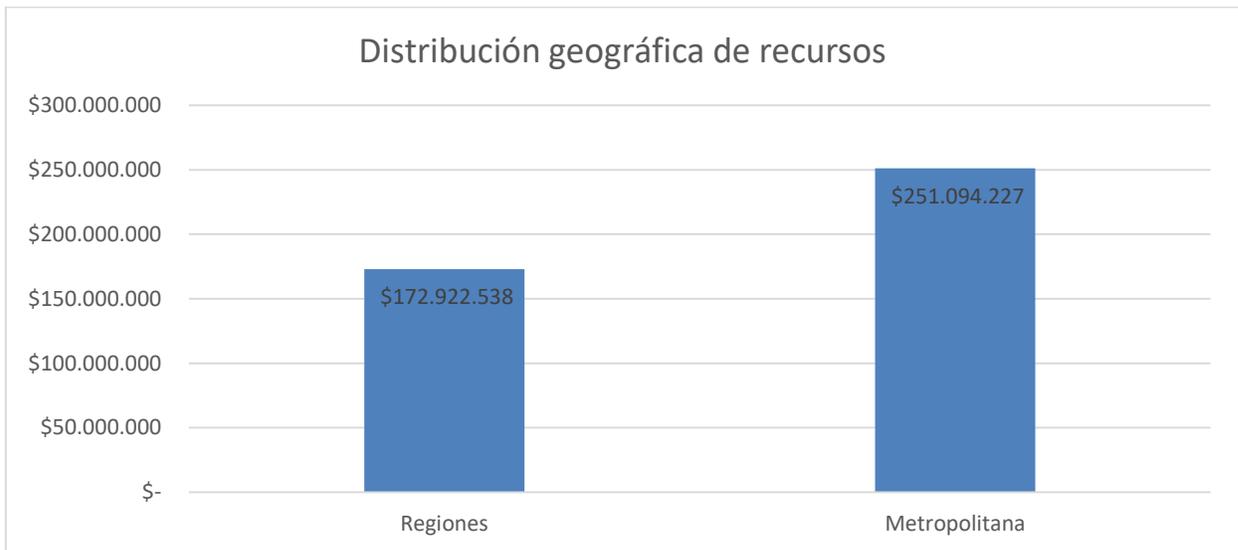


Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.3 Distribución de recursos región metropolitana v/s otras regiones del país

En cuanto a la distribución recursos por zona geográfica, las asociaciones de regiones un 40,78% del total nacional, repartiéndose el 59,21% restante entre las asociaciones de la región Metropolitana.



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