



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Memoria Anual 2018

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 2018	10
CAPÍTULO V	23
SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2018	23
CAPÍTULO VI	36
EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2018	36



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 2018 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 2018 y el 30 de diciembre de 2018, 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.

Santiago, diciembre 2019

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

Capítulo II Consejo de Administración del Fondo Concursable.

1. Composición del Consejo de Administración

La reforma a la Ley del Consumidor N° 19.496, establecida a través de la Ley N° 19.955 en julio 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 2018, el Consejo de Administración estuvo conformado por las personas que a continuación se indican:

- **Nelson Lafuente Lobos** – 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, quién posteriormente fue reemplazado **Sebastián Lafaurie Rivera**.
- **Camila Carrasco Hidalgo** - Consejera representante de las organizaciones de la sociedad civil de SEGEOB, quién cesó sus funciones durante el primer trimestre del año 2019.
- **Fredy Sanhueza Chandía** – Consejero representante de las Asociaciones de Consumidores de Regiones distintas a la Región Metropolitana.
- **Cristóbal Fernández Robin** – Consejero representante del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.
- **Gerardo Sanz de Undurraga** – Consejero representante del Ministro de Economía, Fomento y Turismo,

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

- **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.

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).

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.

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. En el caso particular del año 2018, se realizaron 2 convocatorias.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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 **\$416.597.000.- (Cuatrocientos dieciséis millones quinientos noventa y siete 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Considerando la información señalada en el párrafo anterior, de los **\$416.597.000 (Cuatrocientos dieciséis millones quinientos noventa y siete mil pesos)**, **\$47.563.762 (cuarenta y siete millones quinientos sesenta y tres mil setecientos sesenta y dos pesos)** fueron destinados para dar continuidad a los proyectos de larga duración financiados en el 2017, quedando por tanto, un disponible de **\$369.033.238 (trescientos setenta y nueve millones treinta y tres mil doscientos treinta y ocho pesos)** para el financiamiento de iniciativas correspondientes a 2018.

Capítulo IV Primer Concurso Público de Proyectos 2018

1. Bases del Concurso y monto a entregar.

El texto de las Bases que aprueba los llamados a concurso del año 2018, fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, mediante Resolución Exenta N° 58, de 30 de enero de 2018.

Este llamado a concurso repartió **\$229.618.453 (doscientos veinte y nueve millones seiscientos dieciocho mil cuatrocientos cincuenta y tres pesos)**. En esta ocasión se recibieron 65 proyectos y de este total **21 iniciativas** recibieron financiamiento, beneficiando de este modo a **10 asociaciones**.

2.- Límites de postulaciones y financiamiento.

El acuerdo N° 104, firmado por este consejo en enero del año 2018, estableció límites en las postulaciones que cada asociación podía presentar, así como en los montos a recibir. En esa lógica se establecieron los criterios que a continuación se especifican:

- Máximo de proyectos que una asociación podía postular: 7 proyectos; este número está dado, dependiendo de si presentaban proyectos individuales (hasta 3) o cooperativos (hasta 4).
- Monto máximo de financiamiento por asociación:
 - Hasta \$45.000.000 si postulaban proyectos individuales
 - Hasta \$60.000.000 si postulaban proyectos cooperativos.
- Monto máximo de financiamiento por proyecto:
 - Hasta \$45.000.000 para proyectos individuales.
 - Hasta \$14.000.000 para proyectos cooperativos que fueran ejecutados por 2 asociaciones.
 - Hasta 21.000.000 para proyectos cooperativos que fueran ejecutados por 3 asociaciones.
- Monto máximo para proyectos de larga duración:
 - Hasta 21 millones, independientemente de si el proyecto era presentado como individual o cooperativo.

3.- Bonificaciones

El mismo acuerdo mencionado en el punto anterior, se estableció que recibirían 5 puntos de bonificación, aquellas asociaciones que postulasen proyectos por primera vez, así como los proyectos que tuviesen la característica de ser cooperativos o estuviesen postulados en la línea específica.

4. Desarrollo del Primer Concurso

4.1 Proceso de postulación y evaluación.

De acuerdo a la convocatoria pública, la plataforma electrónica de postulación al Concurso se cerró el día 21 de febrero de 2018, a las 23:59 horas y conforme a las bases, la documentación establecida



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

como obligatoria se recibió físicamente, permitiendo también que fuese enviada de manera digital disponiendo para ello la casilla de correo electrónica del Secretario Ejecutivo del Fondo.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió un total de 65 postulaciones, de Asociaciones ubicadas en las regiones de Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes.

Mediante los acuerdos N°105 y N°108, ambos del Consejo de Administración del Fondo Concursable, se estableció el financiamiento de 21 iniciativas presentadas por 10 Asociaciones de Consumidores.

5. Seguimiento y resumen de los 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 2018

Nombre del Proyecto	CONTINUIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y CAPACITACIÓN
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN REGIONAL DE CONSUMIDORES ADULTOS MAYORES REGIÓN DEL BIOBÍO- ARCAM BIOBIO
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Encargado	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	Línea general
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Tener a disposición de los consumidores un espacio físico para realizar la atención de consumidores y dictar charlas en temas relacionados con la Ley del Consumidor y afines.
Recursos asignados	Recursos totales \$ 17.259.332 Recursos 2018 \$11.506.221; Recursos 2019 \$5.753.111

Nombre del Proyecto	EDÚCATE BUEN EDUCADOR EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES LIGA CIUDADANA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DE CHILE - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Rubén Andino Maldonado
Línea del concurso	Línea general nacional
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Incrementar conocimientos de profesores, para-docentes, apoderados y otros mediadores educativos de la comuna de Recoleta sobre: derechos del consumidor y el consumo responsable y prevenirlos acerca de abusos y efectos nocivos del sobre-endeudamiento.
Recursos asignados	\$ 12.050.000

Nombre del Proyecto	IMPLEMENTACIÓN DE OFICINA, DIFUSIÓN INSTITUCIONAL Y TALLERES EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL SUR - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Implementar y publicitar una oficina de atención de usuarios que permita gestionar las iniciativas de la AC y dar cuenta de su función de acuerdo a la ley del consumidor.
Recursos asignados	Recursos totales \$ 19.438.910 Recursos 2018 \$12.959.273 Recursos 2019 \$6.479.637

Nombre del Proyecto	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2018
Asociación Responsable	ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Encargado	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Mantener un Servicio de atención de público que entregue orientación y asesoría, a través de tres vías: e-mail, teléfono, y atención presencial.
Recursos asignados	Recursos totales \$ 21.000.000 Recursos 2018 \$ 14.000.000; Recursos 2019 \$7.000.000

Nombre del Proyecto	SISTEMA INFORMACIÓN Y APOYO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS "SIACUS XIII"
Asociación Responsable	CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruíz
Encargado	Camila Andonaegui Núñez
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Asesorar, informar, y educar a los consumidores frente el desarrollo de la industria y su rol como usuario dándole prioridad en este año de su posicionamiento en las redes sociales y plataformas.
Recursos asignados	Recursos totales \$ 21.000.000 Recursos 2018 \$ 14.000.000; Recursos 2019 \$7.000.000

Nombre del Proyecto	SEMINARIO "ENDEUDAMIENTO DEL ADULTO MAYOR EN EL SISTEMA FINANCIERO"
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE CHILE - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Encargado	Marco Araneda Herrera



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo con la Asociación ARCAM BIO BIO
Objetivos	Realizar un seminario en la temática indicada.
Recursos asignados	\$ 4.494.990

Nombre del Proyecto	ESTUDIO DE CALIDAD NUTRICIONAL DE HAMBURGUESAS INDUSTRIALES
Asociación Responsable	ORGANIZACIONES 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 de distintas marcas de hamburguesas industriales que se consumen en el país
Recursos asignados	\$17.590.000

Nombre del Proyecto	APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN (Ley 20.471)
Asociación Responsable	ORGANIZACIONES 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	Cooperativo con la asociación ACU Nuestro Tiempo.
Objetivos	Verificar el cumplimiento de la ley 20.471 aplicada a usuarios de servicios de telecomunicaciones, (debidamente desagregada por servicios móviles y servicios hogar) que se desean portar.
Recursos asignados	\$13.233.000



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	PROMOVIENDO EL CONSUMO RESPONSABLE A TRAVÉS DE LA BUENA DISPOSICIÓN DE LA BASURA (PARTE II)
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL SUR - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Richard Caamaño Oyarzún
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo con dos Asociaciones: ACOVAL y FOJUCC
Objetivos	Promover el consumo responsable y la buena disposición de los residuos domiciliarios en alumnos de enseñanza básica a través del teatro.
Recursos asignados	\$21.000.000

Nombre del Proyecto	PREVENCIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO DE POBLACIÓN TRABAJADORA ESTUDIANTES EN INFOCAD COMUNA DE SAN JOAQUÍN
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN NACIONAL DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ANADEUS
Representante legal	Armando Bustos González
Encargado	Eliana Suazo Pizarro
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Contribuir al desarrollo de habilidades que permitan a estudiantes de Infocap tomar decisiones informadas y responsables en el uso del sistema financiero, de modo de prevenir un sobreendeudamiento personal o familiar.
Recursos asignados	\$8.058.550

Nombre del Proyecto	DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES DE PAINE, EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN
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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Objetivos	El objetivo general es informar en Educación Financiera, en especial en el tema cajas de compensación sobre ¿qué son?, ¿cuántas y cuáles son? y ¿cómo funcionan?
Recursos asignados	\$5.580.000

Nombre del Proyecto	PERFILES DE ENDEUDAMIENTO EN TRABAJADORES DEPENDIENTES 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	Elaborar perfiles descriptivos, realizando una actividad de difusión del estudio tipo seminario.
Recursos asignados	\$11.191.000

Nombre del Proyecto	CURSO DE CAMBIO CLIMÁTICO CONSUMO Y AHORRO: GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL DESDE EL CONSUMO SUSTENTABLE
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL SUR - CDS
Representante legal	Richard Caamaño Oyarzún
Encargado	Eduardo Gallegos Krause
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Educar en torno al calentamiento global, sus consecuencias y las medidas de mitigación/adaptación posibles de adoptar en el hogar relacionadas con el ahorro y el consumo sustentable.
Recursos asignados	\$4.268.470

Nombre del Proyecto	ESTUDIO DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN EL DISEÑO DE LAS CICLOVÍAS DE RANCAGUA
Asociación Responsable	ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL LIBERTADOR O'HIGGINS - CONSUMIDORES ASOCIADOS
Representante legal	Alejandro Pujá Campos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Encargado	Alejandro Pujá Campos
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Desarrollar una evaluación general de la seguridad, calidad y conectividad que tienen las ciclovías en Rancagua, levantando recomendaciones de mejoramiento, uso, diseño, emplazamiento y seguridad.
Recursos asignados	\$10.560.000

Nombre del Proyecto	NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR; SEMINARIO PARA CONSUMIDORES, DIRIGENTES Y AUTORIDADES, ZONA SUR
Asociación Responsable	CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruíz
Encargado	Hernán Calderón Ruíz
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo con dos asociaciones: CIDER y NUEVA ACOPUCCIÓN
Objetivos	Realización de 3 seminarios en la temática indicada.
Recursos asignados	\$16.000.000

Nombre del Proyecto	FERIA INTERACTIVA DE EDUCACIÓN FINANCIERA FIDEF 2018 - TERCERA VERSIÓN
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 específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar la tercera versión de la Feria Interactiva de Educación Financiera
Recursos asignados	\$7.336.564



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	SEGURO DE CESANTÍA: PROTECCIÓN ECONÓMICA A TRABAJADORES/AS FRENTE A LA PÉRDIDA DEL EMPLEO
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
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Dar a conocer a trabajadores y trabajadoras, información relacionada con el título de la iniciativa.
Recursos asignados	\$6.685.450

Nombre del Proyecto	LIBRO "VOCES ENDEUDADAS. RELATOS EN PRIMERA PERSONA DE JÓVENES SOBRE ENDEUDADOS."
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN NACIONAL DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ANADEUS
Representante legal	Armando Bustos González
Encargado	Pablo Andrés Cumio Araya
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Editar 1000 ejemplares de un libro relacionado con la materia indicada en el título de la iniciativa, para ser distribuidos en las instituciones juveniles afines.
Recursos asignados	\$7.046.080

Nombre del Proyecto	ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE DERECHOS Y PRÁCTICAS EMPRESARIALES INCLUSIVAS EDUCA CONSUMO
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 (nacional, regional o local)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar un estudio de percepción sobre derechos del consumidor y prácticas empresariales en materia de inclusión.
Recursos asignados	\$10.688.855

Nombre del Proyecto	CON MENOS DEUDAS SE VIVE MEJOR, ADULTOS MAYORES EN ACCIÓN.
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES LIGA CIUDADANA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DE CHILE - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Joel Olmos Espinoza
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Capacitar a adultos mayores pertenecientes a organizaciones sociales de 4 comunas del sector Sur de Santiago en temas de educación financiera.
Recursos asignados	\$13.010.000

Nombre del Proyecto	ACADEMIA CIRCULAR
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES SUSTENTABLES DE CHILE - CIRCULAR
Representante legal	Marcela Godoy Carrasco
Encargado	Marcela Godoy Carrasco
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realizar un programa de formación con contenidos de Sustentabilidad, Facilitación, Derechos y Ley del Consumidor y Comunicación.
Recursos asignados	\$8.360.000

Capítulo V

Segundo Concurso Público de Proyectos 2018

1. Bases del Concurso

El texto de las Bases que aprueba los llamados a concurso del año 2018, fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, mediante Resolución Exenta N° 58, de 30 de enero de 2018.

Este concurso repartió \$155.533.116.- (ciento cincuenta y cinco millones quinientos treinta y tres mil ciento dieciséis pesos) de los cuales **\$137.384.783.- (ciento treinta y siete millones trescientos ochenta y cuatro mil setecientos ochenta y tres pesos)** corresponden a entregas imputadas a presupuesto **2018** y \$18.148.333.- (dieciocho millones ciento cuarenta y ocho mil trescientos treinta y tres pesos), monto que será distribuido e imputados al presupuesto 2019 y que corresponde a los proyectos denominados 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 lunes 9 de julio de 2018, a las 23:59 horas.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió 40 iniciativas de 16 asociaciones distribuidas en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O’Higgins, Maule, Biobío, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes.

Mediante el acuerdo N° 109 del Consejo de Administración del Fondo, se determinó el financiamiento de 15 iniciativas, favoreciendo de esta manera a 12 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 Segundo Llamado Fondo Concursable 2018

Nombre del Proyecto	OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ACOVAL VALDIVIA
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA PROVINCIA DE VALDIVIA - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Exequiel Arturo Sanhueza Panguil
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar un espacio para orientar a consumidores y consumidoras en temas de consumo
Recursos asignados	Recursos totales \$ 6.489.672.- Recursos 2018 \$ 4.326.448.- ; Recursos 2019 \$2.163.224.-

Nombre del Proyecto	NORMATIVAS DEL CONSUMIDOR EN AGRUPACIONES DE ADULTOS MAYORES DE LAGO RANCO
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA PROVINCIA DE VALDIVIA - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Encargado	Jorge Odilón Villanueva Ormeño
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Informar a las agrupaciones de adultos mayores respecto de la normativa del consumidor.
Recursos asignados	\$6.350.500.-

Nombre del Proyecto	CONSUMIDORES EN RIESGO: LA TENTACIÓN DE LOS SUPLEMENTOS ALIMENTICIOS
Asociación Responsable	CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruíz
Encargado	María Eliana Díaz



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Visibilizar La decisión de compra de los consumidores y el rol que tiene la rotulación y la publicidad alrededor del uso de suplementos alimenticios.
Recursos asignados	\$10.730.000.-

Nombre del Proyecto	PUBLICIDAD Y PRÁCTICAS DE CONSUMO: EFECTOS PSICOSOCIALES EN NIÑOS Y NIÑAS URBANOS
Asociación Responsable	CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECU
Representante legal	Hernán Calderón Ruíz
Encargado	Lautaro Videla
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Estudiar y visibilizar el impacto que tiene la publicidad al momento de la selección de compra y como ésta estaría incidiendo en la construcción de identidad de cada persona sobre todo en los niños y niñas 5 a 9 años.
Recursos asignados	\$11.680.000.-

Nombre del Proyecto	TALLERES DEL SISTEMA FINANCIERO PARA ADULTOS MAYORES
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 relacionada con la Educación Financiera a adultos mayores
Recursos asignados	\$8.984.980.-



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	SEMINARIO "INMIGRANTES CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO"
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE CHILE - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Arandeda Herrera
Encargado	Marco Antonio Arandeda Herrera
Línea del concurso	Línea Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realización de un seminario para entregar competencias financieras
Recursos asignados	\$5.715.000

Nombre del Proyecto	ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE SELLOS DE ADVERTENCIA Y ETIQUETADO EN ALIMENTOS EN ENSEÑANZA BÁSICA
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES LIGA CIUDADANA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DE CHILE
Representante legal	Amparo Collado Lizama
Encargado	Rubén Andino Maldonado
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Conocer el grado de percepción de comunidades escolares sobre la ley de etiquetado y sellos de advertencia.
Recursos asignados	\$13.300.000.-

Nombre del Proyecto	SEMINARIO LEY DE FÁRMACOS II: VISIÓN DEL USUARIO DE SALUD Y SUS ALCANCES EN EL ACCESO INFORMADO
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN NACIONAL DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ANADEUS
Representante legal	Armando Bustos González
Encargado	Eliana Suazo Pizarro
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Realización de un seminario relacionado con la materia para generar debate y análisis.
Recursos asignados	\$1.848.650.-

Nombre del Proyecto	MANUAL AUDIBLE DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DISCAPACITADOS VISUALES DEL TRANSPORTE #PASAJEROACTIVO
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES ACCIDENTADOS DEL TRÁNSITO DE CHILE -ASCODAT CHILE
Representante legal	Jorge Seleme Zapata
Encargado	Jacqueline Appelgren
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Aportar a la inclusión y empoderamiento de personas con discapacidad visual, a través de un material educativo que les ayude a conocer y exigir sus derechos como usuarios del transporte favoreciendo su autonomía y libre circulación por el
Recursos asignados	\$5.900.000.-

Nombre del Proyecto	ESTUDIO DE CALIDAD NUTRICIONAL DE YOGURES
Asociación Responsable	ORGANIZACIONES 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 de los diversos tipos de las distintas marcas de leche líquida que se comercializan en el país.
Recursos asignados	Recursos totales \$18.365.000.- Recursos 2018 \$12.243.333.- ; Recursos 2019 \$6.121.667.-

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	EL PODER DE TUS DERECHOS EN MATERIA DE CONSUMO DOS
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILOÉ - CHILOE ADC
Representante legal	Diela Alarcón Solís
Encargado	Jacqueline Betzabe Sánchez Muñoz
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo con la AdC ASOCOCHI
Objetivos	Informar y Educar al consumidor en derechos del consumidor, en temas de pensiones, Afp, servicios básicos y seguros, inocuidad de alimentos y ley del consumidor, a través de la tv. Local.
Recursos asignados	\$8.178.990.-

Nombre del Proyecto	CENTRO DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO FOJUCC
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 (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Entregar a los consumidores y usuarios de la región del BíoBío un espacio ciudadano accesible al cual acudir en caso de ver vulnerados sus derechos
Recursos asignados	Recursos totales \$13.716.554.- Recursos 2018 \$9.144.369.- ; Recursos 2019 \$4.572.185.-

Nombre del Proyecto	CONSUMIDORES PRESENTES
Asociación Responsable	ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS - ORCUS
Representante legal	Adolfo Henríquez Valenzuela
Encargado	Adolfo Henríquez Valenzuela
Línea del concurso	Línea específica
Cobertura territorial	Regional



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tipo de proyecto	Cooperativo con las AdC Asocochi y Fojucc
Objetivos	Fortalecer la protección a los consumidores, a través de la difusión de todas las Asociaciones de Consumidores
Recursos asignados	Recursos totales \$8.073.770.- Recursos 2018 \$5.382.513.- ; Recursos 2019 \$2.691.257.-

Nombre del Proyecto	PLATAFORMA DIGITAL DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS PARA EL CONSUMO SUSTENTABLE
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES SUSTENTABLES DE CHILE - CIRCULAR
Representante legal	Marcela Godoy Carrasco
Encargado	Carola Moya Ortega
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Objetivos	Ampliar la comunidad de consumidores informados y sustentables a través de la creación una red de Agentes de cambio con capacidades que inspiren, movilicen y eduquen a otros consumidores.
Recursos asignados	Recursos totales \$7.800.000.- Recursos 2018 \$5.200.000.- ; Recursos 2019 \$2.600.000.-

Nombre del Proyecto	ENCUENTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, ENAC 2018
Asociación Responsable	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ACCIÓN INTELIGENTE - ACAI
Representante legal	Carla Parra Aldunate
Encargado	Carla Parra Aldunate
Línea del concurso	Línea general (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo con la AdC Asocam
Objetivos	Fortalecer el movimiento consumerista a través del Encuentro Nacional, como instancia de diálogo, reflexión y trabajo de las AdC del país.
Recursos asignados	\$14.400.000.-

EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2018

1. Resultados generales

Tal como se ha mencionado en algunos capítulos del presente documento, desde el año 2016 se continúa con la iniciativa de permitir el financiamiento de proyectos de largo plazo, vale decir, cuya ejecución no termina dentro del año calendario. En el caso del año 2018, los proyectos que se presentaron como “larga duración” pudieron extenderse hasta abril del año 2019.

Lo señalado en el párrafo anterior implicó que, durante el ejercicio 2018, el SERNAC a través del Consejo de Administración convocara a dos concursos públicos los que, después de la reducción del monto destinado a dar continuidad a proyectos de larga duración del proceso 2017 entregara un total de \$367.003.236. Este monto, permitió financiar 36 iniciativas, las que fueron ejecutadas por 15 Asociaciones de Consumidores, llegando de manera directa a 8 regiones del país. En este punto, es necesario señalar que 7 proyectos fueron presentados como “cooperativos”, lo que implica que en su desarrollo participan más de una asociación de consumidores, permitiendo de esta manera, por un lado, fomentar la asociatividad y hacer más sólido el movimiento consumerista, y por otro, abarcar más territorio, ya que el proyecto no se ejecuta en una sola región.

En términos generales, los 36 proyectos financiados se distribuyen en las siguientes categorías:

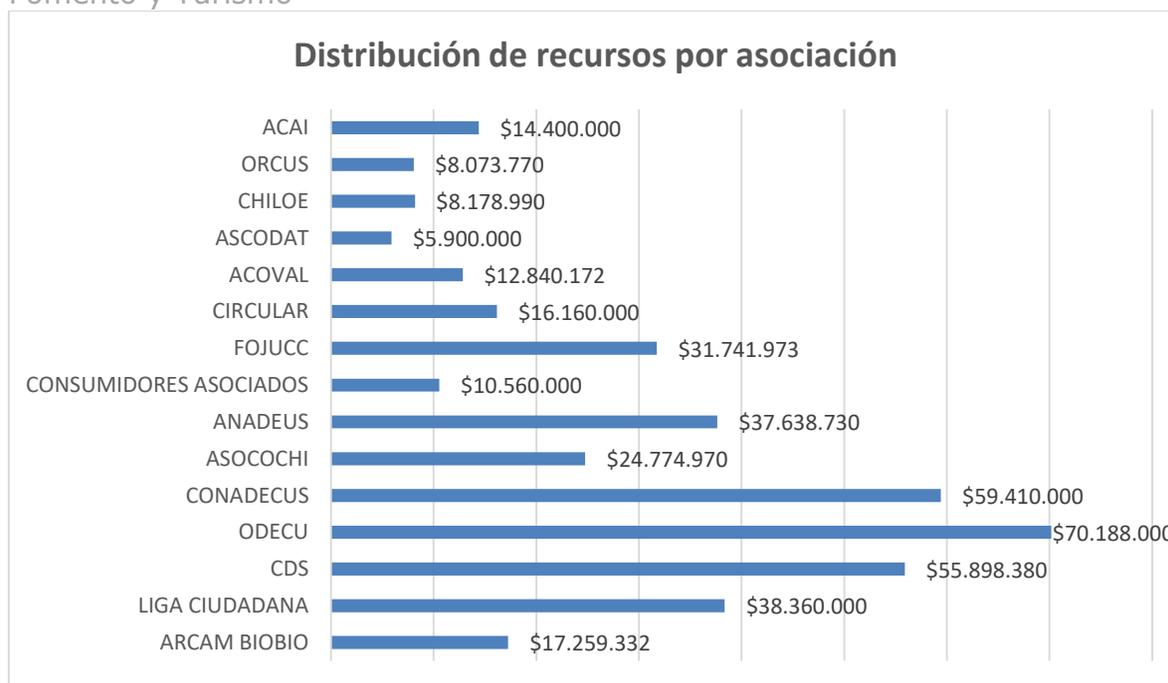
- a) 18 iniciativas dirigidas a Informar, educar y orientar a los/as consumidores/as para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando lo requieran.
- b) 9 iniciativas dirigidas a Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los/as Consumidores/as y sus regulaciones complementarias.
- c) 9 iniciativas dirigidas a Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los/as consumidores/as y a efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo

1.1 Distribución de recursos por Asociación

La distribución de recursos por Asociación para el período 2018 se visualiza en el gráfico que se acompaña a continuación, pudiendo destacarse que aquellas organizaciones que recibieron más recursos fueron: ODECU, CONADECUS Y CDS, las que percibieron el 17,06%, 14,44% y 13,59% respectivamente.

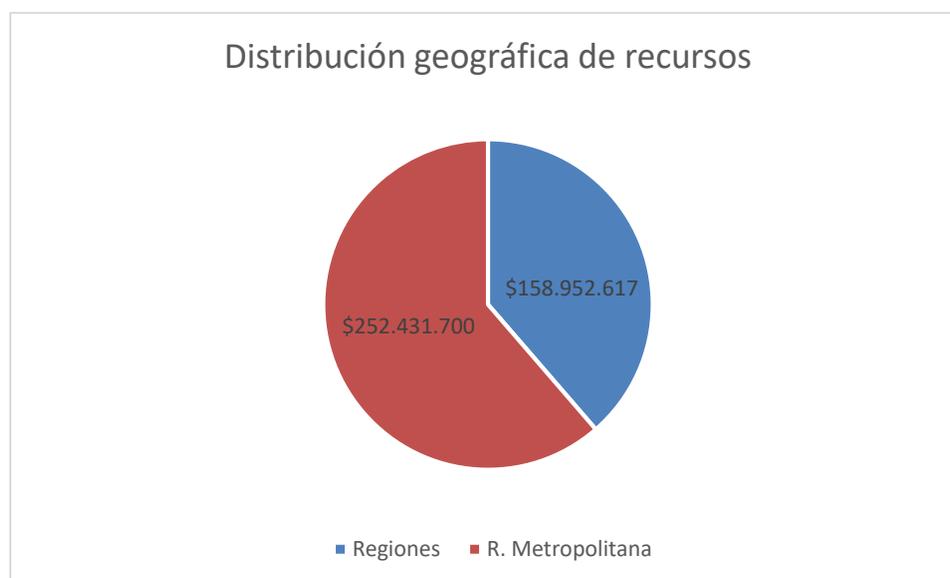
Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



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

En cuanto a la distribución recursos por zona geográfica, las asociaciones de regiones recibieron un 38,64% del total nacional, repartiéndose el 61,36% restante entre las asociaciones de la región Metropolitana.



2.- Asociaciones financiadas en el periodo 2018

Con respecto al financiamiento de iniciativas para los procesos 2018, durante los dos llamados a concurso postularon 26 organizaciones y 15 se adjudicaron recursos, las que territorialmente se ubican en ocho regiones del país.

Las asociaciones beneficiadas con el Fondo Concursable 2018 fueron las siguientes:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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. En el caso particular del año 2018, llevó a cabo un sólo proyecto, consistente en colocar a disposición de los consumidores de la región del Biobío un espacio físico de atención, para de esta manera atender consultas, orientar, así como además poder dictar charlas en dicho lugar.

Asociación de Consumidores de Chile – ASOCOCHI: Esta organización se ha especializado en informar y educar a través de la realización de talleres y cursos. En el año 2018 fueron adjudicatarios de 4 proyectos, los que se ejecutaron todos en la Región Metropolitana. Dos de las iniciativas consistieron en la realización de seminarios y los dos restantes fueron talleres dirigidos a adultos mayores.

Asociación Nacional de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - 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.

Durante el 2018 ejecutó 4 proyectos, entre los cuales destacan el denominado “seminario Ley de fármacos II”. A través de esta iniciativa, además de realizar el seminario, dada la metodología utilizada (mesas de trabajo) y los invitados, pudieron obtener propuestas emanadas desde los propios asistentes, las que fueron presentadas a distintas autoridades del área de salud, entre ellas, parlamentarios de la Comisión de salud de ambas cámaras, lo que permite que la información recabada pueda ser parte del proyecto de ley que se encuentra en discusión actualmente.

Asociación de Consumidores Acción Inteligente– ACAI: Asociación creada en el año 2008, ha presentado en los últimos años, un notable interés por la economía circular y el impacto que el consumo provoca en el medio ambiente, siendo además la única asociación de consumidores de la región de Coquimbo que participa del Fondo Concursable. En el año 2018, fue adjudicataria de un solo proyecto, cuyo objetivo fue llevar a cabo un encuentro nacional en la ciudad de La Serena, que sirviera como instancia de diálogo y trabajo para las AdC del país, en especial dado el contexto actual de las nuevas facultades que la Ley n° 21.081 les otorgó. Este proyecto tuvo una amplia cobertura televisiva a través de medios regionales.

Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia – ACOVAL: Se encuentra en Región de Los Ríos, y tiene una trayectoria de 10 años. Durante el último tiempo han trabajado principalmente temas de educación y han hecho una labor de difusión enfocada en adultos mayores, destacando el trabajo que hacen en localidades rurales, como es el caso de uno de los dos proyectos adjudicados en el año 2018, que benefició a personas de la comuna de Lago Ranco. El otro proyecto ejecutado, consistió en tener a disposición del público, una oficina de atención para habitantes de la región. A través de este último, destacaron dos gestiones que realizaron con las empresas Essal e inmobiliaria Martabid. La primera guarda relación con un grupo de afectados por la calidad del agua potable en la comuna de Máfil, que tiene 7.000 habitantes aproximadamente y la segunda, con 123 familias de un conjunto habitacional (370 personas aproximadamente). En ambos casos lograron generar instancias de conversación directa entre los afectados y las autoridades pertinentes, lo que denota una capacidad instalada en la AdC de gestión y organización, que viene a complementar el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

trabajo en redes que llevan a cabo con instituciones de la región, lo que sin duda se ve reflejado en los resultados que obtienen.

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. En esa misma lógica, durante el año 2018 a través del proyecto adjudicado, elaboraron un Manual audible para discapacitados visuales con los derechos de los usuarios del transporte, el que fue hecho llegar a distintas escuelas y fundaciones para no videntes ubicadas en todo Chile.

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. En el año 2018 ejecutaron dos proyectos, el primero de ellos fue la realización de un programa de formación con contenidos de sustentabilidad y derechos de los consumidores. El otro proyecto consistió en la creación de una red de agentes de cambio, ampliando de esta manera la participación de la comunidad en el conocimiento de las materias ya mencionadas.

Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur – CDS: Es una asociación que funciona desde el año 2007 y a la fecha, han trabajado más de 30 proyectos. 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, el consumo de energía y el impacto que estos dos factores tienen en la economía doméstica. Han logrado vincularse con otros entes estatales y producto del trabajo realizado en el ámbito de la gestión sustentable de recursos, esta organización, ha sido la única asociación de consumidores a nivel nacional, invitada a participar de los encuentros 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). En el año 2018 ejecutaron 4 proyectos con dinámicas bastantes distintas entre sí. El primero de ellos consistió en la exhibición de una obra de teatro ante 1200 alumnos y personal de comunidades educativas en las regiones de Los Ríos, La Araucanía y Biobío. Fue la segunda parte de un proyecto ya ejecutado con anterioridad, el que tuvo un muy buen recibimiento por parte de los consumidores. El segundo proyecto consistió en la realización de un estudio de comportamiento, que buscaba determinar el perfil de endeudamiento de trabajadores dependientes de Temuco. En este proyecto participó activamente la Universidad de La Frontera, quien tiene una connotada área de investigación en temas alfabetización financiera y patrones de consumo, que se lleva a cabo a través del Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo. Por último, la asociación CDS, desarrolló un tercer proyecto consistente en tener una oficina de atención de público para consumidores de la región, y un cuarto proyecto de educación, consistente en la realización de 6 cursos para educar sobre la importancia del calentamiento global y las consecuencias y medidas de mitigación que se pueden adoptar desde el punto de vista del ahorro y el consumo sustentable.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS: Teniendo a su haber 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 del SERNAC. Participa activamente de distintos Consejos Consultivos de la Sociedad Civil lo que conlleva a contar con una amplia red de contactos, que se traduce en el logro de buenos resultados en las distintas actividades que realizan. Durante el período 2018 ejecutó 4 iniciativas



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

financiadas mediante este fondo, siendo la primera de ellas el proyecto SIACUSS que está enfocado en la atención de consumidores y cuya ejecución correspondió a su 13° versión. El segundo proyecto consistió en la realización de 3 seminarios para analizar la Nueva Ley del Consumidor y las implicancias que esto conllevaba. A su vez, llevó a cabo dos proyectos de estudios, uno de ellos relacionado con el consumo de suplementos alimenticios y el segundo, consistente en analizar y visibilizar el impacto de que tiene la publicidad, en las prácticas de consumo de niños y niñas entre los 5 y 9 años. Respecto de este último proyecto, contaron con la colaboración de la Asociación Nacional de Televisión, quién ofreció los contactos y buenos oficios para trabajar los resultados de esta iniciativa y otras similares con miembros del CONAR.

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

Nacida al alero de la Organización de Consumidores ODECU, desde su creación esta asociación ha desarrollado más de 10 proyectos, ejecutando en el año 2018 un proyecto de estudio sobre la calidad y seguridad de las ciclovías en la ciudad de Rancagua. Participan activamente en distintas instancias de la sociedad civil organizada de su región, tales como Consejos Consultivos y mesas multisectoriales representando a las asociaciones de consumidores.

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, como fue también en el caso del año 2018, que ejecutó un proyecto consistente en la realización de un programa en la televisión local, en el cual difundieron información relacionada con los derechos y deberes del consumidor, servicios básicos, seguros, etc.

Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y

Consumidoras - FOJUCC: 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. Miembro fundador de la Agrupación Nacional de Asociación de Consumidores de Chile (ANACON) han extendido redes para trabajar de manera colaborativa con otras organizaciones del país, pudiendo de esta manera abarcar más territorio. De los tres proyectos ejecutados durante el 2018, destacan el estudio de percepción sobre derechos y prácticas empresariales en materias de inclusión, que recogió testimonios directos de personas con alguna discapacidad y lo difícil que es acceder al consumo de bienes y servicios dada su situación.

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. Respecto al año 2018, llevan a cabo 3 proyectos, dos de ellos enfocados en educación y un tercero que guarda relación con la temática de salud antes mencionada y que consistió en la realización de un estudio de percepción de comunidades escolares sobre la ley de etiquetado y sellos de advertencia.

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU:

Adjudicataria de 4 proyectos en el período 2018, 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidores. Su constante interacción con otras organizaciones de la sociedad civil, les ha permitido subsistir y funcionar de manera permanente e ininterrumpida, sin depender 100% del Fondo Concursable del SERNAC. A la fecha han realizado cerca de 50 estudios, a los cuales se suman 3 que ejecutaron con recursos del Fondo en el 2018, uno de investigación sobre el cumplimiento de la ley N°20.471 sobre portabilidad numérica y dos sobre calidad nutricional de alimentos (leches líquidas y hamburguesas).

Organización de Consumidores y Usuarios – ORCUS: Organización ubicada en la región de Valparaíso, durante el período 2018 llevaron a cabo un proyecto cuyo objetivo era principalmente el de difusión, a través de la realización de conversatorios, videos y una campaña a través de redes sociales.

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