



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Memoria Anual 2019

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	9
PRIMER CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2019	9
CAPÍTULO V	25
SEGUNDO CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS 2019	25
CAPÍTULO VI	41
EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2019	41



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 2019 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 el Decreto N° 37/2005, del hoy llamado Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.¹

Al informar, mediante la presente Memoria Anual, sobre el conjunto de actividades realizadas por el Consejo de Administración entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de diciembre de 2019, 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, octubre 2020

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

¹ El mencionado reglamento fue derogado por el Decreto N° 98 de fecha 13 de septiembre de 2019, publicado en el diario oficial con fecha 04 de diciembre de 2019, causando efecto a partir del llamado a concurso llevado a cabo durante el año 2020. Por lo anterior, toda la información contenida en esta memoria, relacionada con el Consejo de Administración del Fondo Concursable, actividades financiables en el marco del Fondo, líneas de financiamiento, entre otros, es la contemplada en el referido Reglamento correspondiente al Dto. 37/2005.

Capítulo II Consejo de Administración del Fondo Concursable.

1. Composición del Consejo de Administración

La Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los Consumidores, establece la existencia de un Consejo que está a cargo de la administración del Fondo Concursable. Este Consejo, según el reglamento vigente para el período 2019, estaba compuesto por 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 Metropolitana²;
- 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 2019, 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
- **Gonzalo Cruces Romero** – Consejero representante del Director de la División de Organizaciones Sociales, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, quién posteriormente fue reemplazado por **Jorge Lama Navarro**
- **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,
- **Manuel Sáez Zu-Dohna** - Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo Concursable y funcionario de SERNAC, quién cesó en sus funciones siendo reemplazado a contar del 01 de marzo de 2019 por doña **Paulina Espinoza Serra**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los cupos para el representante de las asociaciones de consumidores de la Región Metropolitana y para el representante de las organizaciones de la sociedad civil, de la Secretaría General de Gobierno, se encuentran vacantes por no haber sido designados 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 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.



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 Ley Nº 19.496, establece la creación de un **Fondo Concursable** destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores, constituídas según lo dispuesto en dicho cuerpo legal, 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

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

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la Ley Nº 19.496, y sus modificaciones, sobre Protección de los Derechos de los Consumidor y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulan.

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

De acuerdo con 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 conforme 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 2019, 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, conforme con 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 **\$427.004.000.- (Cuatrocientos veintisiete millones cuatro mil pesos)**. El monto reservado y destinado a dar continuidad de financiamiento a proyectos de larga duración financiados en 2018, fue de \$44.381.081.- (Cuarenta y cuatro millones trescientos ochenta y un mil ochenta y un pesos), quedando por tanto un remanente a distribuir para las iniciativas 2019 de **\$382.622.919 (Trescientos ochenta y dos millones seiscientos veintidós mil novecientos diecinueve pesos)**

El Fondo no recibió, para su ejercicio anual, ninguna donación de terceros, nacionales o internacionales.

Capítulo IV Primer Concurso Público de Proyectos 2019

1. Bases del Concurso y monto a entregar.

El texto de las Bases que reguló el primer llamado a concurso del año 2019, fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, mediante Resolución Exenta N° 51, de 24 de enero de 2019.

Este llamado a concurso repartió **\$211.166.486.- (doscientos once millones ciento sesenta y seis mil cuatrocientos ochenta y seis pesos)**. En esta ocasión se recibieron **79** proyectos y de este total **19 iniciativas** recibieron financiamiento, beneficiando de este modo a **11 asociaciones**.

2.- Límites de postulaciones y financiamiento.

El acuerdo N° 110, firmado por este consejo en enero del año 2019, 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 AdC podía postular: 7 proyectos.
- Monto máximo de financiamiento por asociación:
 - Hasta \$60.000.000 si postulaban proyectos individuales
 - Hasta \$75.000.000 si postulaban proyectos cooperativos.

3.- Bonificaciones

El mismo acuerdo mencionado en el punto anterior, estableció que recibirían 5 puntos de bonificación, aquellas asociaciones que postulasen proyectos por primera vez.

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 2019, a las 23:59 horas y conforme a las bases, la documentación establecida como obligatoria se recibió de manera digital disponiendo para ello la casilla de correo electrónica del Secretario Ejecutivo del Fondo y una adicional.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió un total de 79 postulaciones, de Asociaciones ubicadas en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O'Higgins, Del Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Magallanes.

Mediante el acuerdo N° 111 del Consejo de Administración del Fondo Concursable, estableció el financiamiento de 21 iniciativas presentadas por 11 Asociaciones de Consumidores.

4.2. 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 2019

Nombre del Proyecto	ARCAM BIOBIO continúa apoyando a los consumidores adultos mayores
Asociación Responsable	Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores del Biobío - ARCAM BIOBIO
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Atención de público y educación
Objetivos	Realizar atención de público en la ciudad de Concepción y llevar a cabo 10 charlas para organizaciones de adultos mayores en el mismo centro de atención, así como en otras comunas alejadas de la capital regional.
Recursos asignados	\$ 22.146.659
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 45.180
Resultados obtenidos	La organización cumplió el objetivo trazado, realizándose, al alero del centro, la capacitación y orientación de 920 personas. El espacio financiado a través de los recursos del Fondo Concursable, se observa como de gran utilidad para la organización, ya que además durante el año 2019 ejecutaron otros proyectos, también relacionados con el ámbito de la educación y la difusión de los derechos de los consumidores, por lo que el espacio también sirvió para estos fines.

Nombre del Proyecto	Educación Financiera para adultos mayores a través del teatro
Asociación Responsable	Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores del Biobío - ARCAM BIOBIO
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	General
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de obra de teatro
Objetivos	Realizar y exhibir en 5 comunas de la Región del Biobío y 5 comunas de la Región de Ñuble una obra de teatro dirigida a adultos mayores.
Recursos asignados	\$ 11.195.547.-
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0.-
Resultados obtenidos	La AdC llegó a 196 personas con este proyecto y de acuerdo con los antecedentes que se tuvieron a la vista, tanto en este como en otros proyectos que coinciden en las características del público objetivo, (adultos mayores) la época de invierno es compleja para la realización de actividades, lo cual se condice con el lugar geográfico que intervienen (región del Biobío).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Seminario "Inmigrantes conociendo sus Derechos y Obligaciones como Consumidores"
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de la realización de un seminario
Objetivos	Realizar un seminario sobre los derechos y deberes del consumidor, enfocado principalmente a migrantes.
Recursos asignados	\$ 6.760.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	El seminario fue llevado a cabo el día 10/08/2019, La asistencia obtenida fue de 56 personas. Es una organización que viene trabajando desde hace un par de años con migrantes, lo que sin duda es un aporte a una población vulnerable, dada su condición de desconocimiento de los derechos que le asisten en materias de consumo.

Nombre del Proyecto	Talleres para Adultos mayores de Buin y Paine, conociendo tus Derechos como Consumidor
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 10 talleres dirigido a adultos mayores
Recursos asignados	\$ 8.985.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	La organización se propuso como objetivo la realización de 10 talleres, los que fueron ejecutados, llegando de esta manera a 150 adultos mayores. Tal como en otro proyecto de similares características, la asistencia fue menor a la esperada lo que puede explicarse por el período de ejecución, que abarcó principalmente los meses de invierno, lo que impacta directamente en la concurrencia puesto que la población objetivo son adultos mayores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Talleres de la Ley del Consumidor desde la mirada del Adulto Mayor
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realizar de ciclo de 16 talleres a clubes de adultos mayores del sector poniente de la comuna de Santiago.
Recursos asignados	\$ 9.760.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	Con la realización de este proyecto se alcanzó una cobertura de 214 personas, contando para ello con las respectivas listas de asistencia. La asistencia es la esperada dado el período de ejecución, que abarcó principalmente los meses de invierno, lo que impacta directamente en la asistencia de los adultos mayores a estas actividades.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Uso Racional de Medicamentos: ¿Por qué elegir medicamentos genéricos bioequivalentes?
Asociación Responsable	Asociación Nacional de la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realizar de una campaña de información y difusión sobre el uso racional de medicamentos genéricos bioequivalentes y llevar a cabo 10 talleres de capacitación en la sede de la asociación y en los locales de las organizaciones participantes. Estuvo dirigido a personas adultas y preferentemente a personas de la tercera edad, de las comunas de Santiago, Rancagua, San Fernando y Santa Cruz.
Recursos asignados	\$ 8.185.600.-
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0.-
Resultados obtenidos	<p>Tal como en otros casos, la situación social ocurrida durante el último trimestre 2019, afectó en gran medida el desarrollo de las actividades. No obstante aquello, se realizaron 9 talleres de capacitación y se alcanzó una cobertura de 297 personas, (61% mujeres y 39% hombres).</p> <p>De las temáticas tratadas en los talleres, se observa que son acordes a los objetivos trazados en el proyecto, trabajando en una primera instancia con un químico farmacéutico, que adecuó la información contenida en los medicamentos a la población beneficiaria del proyecto, con el objeto de facilitar la comprensión de estos últimos. Destaca la aplicación de encuestas de evaluación de los talleres, así como una breve encuesta de conocimientos, que le permite a la asociación ver en qué áreas existe mayor desconocimiento y eventualmente utilizar la información arrojada por este instrumento para proyectos futuros u otras áreas de intervención.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	SIIACUS XIV
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Atención de público
Objetivos	Realizar atención de público a través de 4 vías: página web, e-mail, telefónica y presencial, así como además proporcionar información a través de la página web
Recursos asignados	\$ 20.160.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	Es un proyecto que cuenta ya con su 14ª versión, teniendo por tanto la AdC una amplia experiencia en el desarrollo del mismo. De acuerdo con los antecedentes que se tuvieron a la vista, se puede observar la atención de 1014 consumidores, desglosando este dato en 660 consultas y 354 reclamos. Así mismo, realizaron otras acciones, como por ejemplo la mediación para el beneficio de un grupo de consumidores afectados por una constructora de la comuna de Lampa.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Oficina del Consumidor
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Atención de público y educación
Objetivos	Realizar atención de público en la comuna de Santiago, así como generar material informativo y de difusión, el que estará disponible en la oficina de atención y además será distribuido en 5 actividades de capacitación que se tendrá con clubes de adultos mayores de las comunas de Paine, Buin, Estación Central, San Joaquín y Santiago
Recursos asignados	\$ 17.550.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	Respecto del objetivo principal, la atención se llevó a cabo en la oficina dispuesta para estos efectos en la calle Agustinas (Santiago Centro) en un horario de lunes a viernes de 14:00 a 18:00 hrs. Junto con ello, efectuaron la atención en terreno, más específicamente, aprovechando la instancia de los talleres que la organización llevó a cabo durante el año 2019, financiados también con recursos del Fondo. Respecto de la ejecución de los talleres comprometidos en este proyecto, se realizaron los cinco.

Nombre del Proyecto	Inmigrantes Haitianos en Ancud, conociendo la Ley del Consumidor.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOEAC
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Educación a través de seminario
Objetivos	Realización de un seminario para informar sobre derechos y deberes del consumidor dirigido a migrantes haitianos de la comuna de Ancud, Chiloé.
Recursos asignados	\$ 4.086.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 207.011
Resultados obtenidos	El seminario fue ejecutado en el mes de agosto, sin que hubiesen observaciones al respecto.



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 y el compostaje en Chiloé
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOEAC
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Educación a través de obra de teatro
Objetivos	Poner en escena una obra de teatro, con el objeto de crear conciencia sobre la importancia del reciclaje, en el entendido de la existencia de una economía circular. Se trabajará con 5 comunidades educativas de las comunas de Ancud y Quellón, así como con 70 integrantes de dos juntas de vecinos de Ancud. Además, se entregarán composteras y basureros con tapa para separar la basura.
Recursos asignados	\$ 14.214.600
Reintegro efectuado por la AdC	\$ 20.363
Resultados obtenidos	El proyecto constaba de dos hitos principales: por un lado, la presentación de una obra de teatro y por otro, la realización de talleres para enseñar a reciclar en composteras; ambas actividades fueron realizadas, sin embargo, dada la secuencia lógica de las actividades, el proyecto se vió afectado durante el último trimestre de ejecución, producto de la situación social vivida en el país.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Organizaciones de Adultos Mayores se capacitan sobre el uso y consumo responsable de leña de calidad.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realizar talleres a 20 clubes de adultos mayores de la comuna de Valdivia, con el objeto de cambiar hábitos conductuales de consumo de este combustible.
Recursos asignados	\$ 11.838.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	De acuerdo con los antecedentes que se tuvieron a la vista, se logró capacitar a 309 adultos mayores, mediante la ejecución de 20 talleres. Se pudo observar que contaban con un contenido claro a pasar y con metodología de trabajo específica. Así mismo, se aprecia que es una organización que trabaja en redes y que se conecta con otras entidades públicas de la región, las que en este caso y conforme a las temáticas abordadas, fueron SENAMA, CONAF, Seremi de Medio Ambiente y Seremi de Energía.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Pobreza energética: Habitantes de las comunas de Temuco y Padre Las Casas informados sobre la aislación térmica de viviendas
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Eduardo Caamaño Oyarzun
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 16 talleres informativos dirigidos a juntas de vecinos y comités de vivienda, con el objeto de informar y concientizar sobre la importancia del concepto de “eficiencia energética”. Los temas se enfocarán en la calidad de la vivienda, el aislamiento térmico y los programas gubernamentales existentes para el reacondicionamiento térmico. Los beneficiarios corresponden a las comunas de Temuco y Padre Las Casas.
Recursos asignados	\$ 9.795.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	Los resultados de este proyecto estuvieron muy por debajo de lo esperado y programado, ya que únicamente se pudieron realizar 3 talleres y se contó con la asistencia de 31 personas. La principal razón se dio, por el comienzo tardío en la ejecución de actividades, sin embargo, es un proyecto que se vio altamente afectado con la crisis social que inició el 18 de octubre de 2019 y en ese escenario, se dificultó mucho el desarrollo de la iniciativa, lo que significó obtener los resultados ya expuestos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Los Consumidores en el nuevo marco legal, Ley N°20.081 y el Código de aguas.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOEAC
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Educación a través de seminario
Objetivos	Realizar un seminario para instalar capacidades e informar a consumidores, dirigentes comunales y funcionarios públicos de las comunas de Ancud, Castro y Quemchi, sobre las modificaciones a la Ley N° 19.496 y los Derechos de Agua en Chile en el Código de Agua.
Recursos asignados	\$ 4.180.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 170.460
Resultados obtenidos	Este proyecto surgió de la intervención de esta asociación, en el “4º Cabildo por el Agua en Chiloé”, realizado en el año 2018, y buscaba abordar la crisis hídrica en dicho territorio, desde el punto de vista de las regulaciones ya indicadas en el objetivo declarado. Respecto de ello, el seminario fue ejecutado en el mes de junio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Valentín el ratoncito, te enseña a alimentarte saludablemente. Etapa II
Asociación Responsable	Asociación Nacional de la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de obra de teatro
Objetivos	Realizar una obra de teatro de títeres, mediante la cual se entregará información y educación sobre la alimentación saludable.
Recursos asignados	\$ 8.686.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 0
Resultados obtenidos	Si bien el objetivo de este proyecto era la principalmente la puesta en escena una obra de teatro de títeres también tenía asociada la publicación de 1000 libros de cuentos, la elaboración de un comic que iba inserto en el libro y la edición de un video final del proyecto. Estuvo dirigido a niños entre 3 y 6 años, que asisten a 10 centros educativos de la comuna de Peñalolén y además trabajaron mediante talleres con las educadoras de párvulos, el equipo técnico y los apoderados. El objetivo fue ampliamente logrado, llevando a cabo 8 talleres de capacitación y 8 presentaciones de la obra de teatro. Respecto del cómic, éste fue incorporado en el libro conforme a lo programado y en cuanto a los cuentos, de los 100 recopilados se seleccionaron 30 para ser publicados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Calidad del agua potable en Valdivia, Máfil y Maipú. Análisis cualitativo.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Estudio de calidad de productos
Objetivos	Realizar un estudio que permita identificar la presencia o ausencia de agentes biofísicos posibles de contaminar el agua potable. Así mismo se busca generar los espacios de contactos y crear vínculos entre las empresas prestadoras del servicio, los organismos fiscalizadores y la AdC.
Recursos asignados	\$ 13.000.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 5.939
Resultados obtenidos	<p>Junto con el objetivo principal, la organización buscaba generar espacios de contacto y crear vínculos entre las empresas prestadoras del servicio, los organismos fiscalizadores y la AdC. Respecto de lo propuesto, los objetivos fueron cumplidos a pesar de los inconvenientes que tuvieron a partir de octubre en adelante, que implicó tener que repetir la toma de algunas muestras. El resultado general obtenido del estudio es que todos los niveles medidos se encontraban dentro de los parámetros permitidos, salvo una medición que reflejó que los coliformes totales de una zona en particular, estaban muy por sobre el rango normal. Respecto de este resultado y para poder determinar si es una constante o fue una situación puntual, se habría requerido más tiempo y otra muestra adicional del agua, con el consiguiente gasto de recursos; dado el tiempo de ejecución permitido por las Bases y los recursos entregados, la organización no disponía de ninguno de ellos.</p> <p>Por otra parte, la asociación trabajó en conjunto con la Seremi de salud de la zona y otras organizaciones competentes en la materia, dando cuenta así de la generación de lazos, los contactos y redes, que logran generar y mantener con la ejecución de cada proyecto que realizan.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Capacitación en Derechos y Deberes de los Consumidores a Migrantes Haitianos en la Comuna de Valdivia, Región de Los Ríos
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 4 talleres sobre derechos y deberes del consumidor, dirigido a migrantes haitianos de la comuna de Valdivia. Se pretende además obtener información, que sirva como insumo para posteriores diseños de estrategias de intervención de ACOVAL hacia los migrantes haitianos de este territorio y sus comunas cercanas.
Recursos asignados	\$ 3.720.555
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 641
Resultados obtenidos	<p>Los objetivos planteados por la AdC fueron alcanzados en su totalidad, capacitando a los socios de la agrupación “Club de Fútbol Deportivo Haitiano de Los Ríos”. Los contenidos tratados tenían relación con la Ley N° 19.496 y además la organización aprovechó la instancia para indagar sobre las principales vulneraciones de derechos, a los cuales se han visto afectadas las personas migrantes haitianas a nivel local.</p> <p>En lo concreto, la AdC mediante el desarrollo de este proyecto capacitó a 126 personas y aplicó una encuesta, la que permitió recoger información útil relacionada con el tipo de proveedores que más vulneran los derechos, mercados que son percibidos como los más abusivos y los derechos más transgredidos, entre otros. Las conclusiones de esta encuesta, es que de los relatos se observa una vulneración de derechos más allá de la esfera del consumo, como por ejemplo el derecho a la vida privada, el estado de las viviendas que arriendan o situaciones vividas en razón de su raza.</p>

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Más salud, adultos mayores empoderados para el consumo seguro de medicamentos
Asociación Responsable	Liga ciudadana de defensa de los consumidores de Chile - LIGA CIUDADANA
Representante legal	Raúl Ramírez Urrutia
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realizar talleres de capacitación y jornadas de difusión para educar y concientizar a adultos mayores, sobre la importancia del consumo seguro de medicamentos.
Recursos asignados	\$ 14.510.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 37.439
Resultados obtenidos	La asociación llevó a cabo 20 capacitaciones trabajando con agrupaciones sociales de las comunas de La Cisterna, San Miguel y Lo Espejo. Abordaron temas tales como: el ejercicio de los derechos en la compra de medicamentos, términos farmacéuticos, medicamentos genéricos, compuestos activos, marcas originales y de fantasía, antibióticos y medicamentos de riesgo para la salud de la población. Junto con lo anterior elaboraron material impreso relacionado.

Nombre del Proyecto	Consumo Responsable, una necesidad del siglo XXI
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores Acción Inteligente - ACAI
Representante legal	Carla Parra Aldunate
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación y difusión
Objetivos	Realizar un ciclo de 9 conversatorios, 3 talleres y 2 actividades de difusión, con el objeto de propiciar un consumo responsable en términos económicos, sociales y medioambientales.
Recursos asignados	\$ 5.680.242
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	La Asociación se propuso trabajar el concepto de "responsabilidad social y sustentabilidad" con consumidores de las tres capitales provinciales de la Región de Coquimbo. El objetivo fue alcanzado, pudiendo realizar finalmente 7 conversatorios, 5 talleres y un seminario. Si bien no fue el número programado originalmente, la organización tenía programada la mayoría de sus actividades a partir de octubre y producto del estallido social, se vieron en la obligación de hacer ciertas modificaciones, lo que fue informado en su oportunidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Centro de atención y educación al consumidor FOJUCC (fase 2): sinergias para el consumo responsable
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores formadores de organizaciones juveniles de consumidores y consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Atención de público y educación
Objetivos	Contar con un centro de atención, que permita actividades tales como: prestar asesoría a consumidores de manera presencial y virtual, llevar a cabo reuniones con servicios públicos y empresas para trabajar y presentar un protocolo inclusivo y realizar conversatorios sobre la Ley N°21.081.
Recursos asignados	\$ 16.713.283
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	El objetivo del proyecto era realizar una serie de actividades al alero del centro de atención y en ese sentido, la asociación logró una buena ejecución. Realizó dos conversatorios, los que se llevaron a cabo los días 11 y 27 de noviembre, generó un manual sobre las nuevas normas que rigen a las AdC, el que se dispuso en formato tanto digital cómo físico y entregó la asesoría a consumidores comprometida.

Capítulo V

Segundo Concurso Público de Proyectos 2019

1. Bases del Concurso y monto a repartir

El texto de las Bases que aprobó el segundo llamado a concurso del año 2019, fue aprobado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, mediante Resolución Exenta N° 469, del 12 de julio de 2019. A través del acuerdo N° 112, del Consejo de Administración del Fondo Concursable, este llamado repartió \$146.113.306.- (ciento cuarenta y seis millones ciento trece mil trescientos seis pesos).

2. Desarrollo del Segundo Concurso

2.1 Proceso de postulación y selección de proyectos.

De acuerdo con la convocatoria pública, la plataforma electrónica de postulación al Concurso se cerró el día lunes 12 de agosto de 2019, a las 23:59 horas.

Según consta en el Acta de Recepción de este Llamado, el Consejo recibió 55 iniciativas de 20 asociaciones distribuidas en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Del Maule, Ñuble, Biobío, Los Ríos, Araucanía y Los Lagos.

Mediante el acuerdo N° 113 del Consejo de Administración del Fondo, se determinó el financiamiento de 16 iniciativas, favoreciendo de esta manera a 9 Asociaciones de Consumidores.

2.2. 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 2019

Nombre del Proyecto	Servicio de atención al consumidor 2019
Asociación Responsable	Organización de Consumidores y Usuarios - ODECU
Representante legal	Stefan Larenas Riobó
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Atención de público
Objetivos	Realizar atención de público a través de 4 vías: página web, e-mail, telefónica y presencial.
Recursos asignados	\$ 10.355.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>Junto con el objetivo principal ya declarado, la organización se propuso además mantener actualizada de la página web institucional. Este es un proyecto que se vio muy afectado por la situación social atravesada por el país a contar de octubre 2019, ya que la ubicación de sus oficinas está a pocas calles de la casa de gobierno y por lo tanto por razones obvias, existieron dificultades para la normal circulación de la ciudadanía en un radio bastante amplio. No obstante lo anterior, la organización tomó una estrategia que implicó un cambio de funciones en algunos de los miembros del equipo ejecutor, ya que parte del personal que estaba destinado a la atención de público, finalmente participó en el desarrollo de contenidos para folletos que contenían información relacionada con temas de consumo tales como Ley de Insolvencia, overbooking, refrescos en polvo, y tarjetas de débito.</p> <p>Por otro lado, la asociación publicó en su página web un total de 19 artículos relacionados con temas de consumo y declaró recibir un promedio mensual de 17.900 visitas. A ello se le suma el envío que hizo de dos newsletter a 600 suscriptores, lo cual es bastante positivo, ya que supera ampliamente el promedio de visitas que tienen las páginas web de las asociaciones de consumidores en general.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Midamos nuestros gastos navideños apoyando el mercado de artesanías
Asociación Responsable	Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores del Biobío - ARCAM BIOBIO
Representante legal	Arturo Espinoza Brower
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Difusión a través de campañas comunicacionales
Objetivos	Realización de 3 campañas comunicacionales consistentes en: 1) la entrega de dípticos, 2) aparición en canales de tv regionales y 3) edición de un suplemento.
Recursos asignados	\$ 6.096.888
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>Este proyecto fue financiado mediante recursos otorgados por el segundo llamado y tenía como objetivo principal la difusión de una campaña de navidad efectuada por diversos medios (presencial, televisivo y elaboración de un suplemento) para que la gente no se endeudara y en esa lógica prefiriese realizar compras en un mercado de artesanías local de la ciudad de Concepción.</p> <p>Dado que los recursos fueron entregados durante la segunda quincena de octubre y producto de las demandas sociales, cuyo inicio también fue en ese mes, este proyecto tuvo problemas de ejecución en cuanto a la entrega de información presencial, ya que tenía considerado la colocación de un stand en la plaza por un período prolongado de tiempo, lo que finalmente se redujo a un par de horas. No obstante lo anterior, la situación fue subsanada por la organización quién acudió a consultorios para hacer entrega a adultos mayores de la información y del material gráfico comprometido.</p> <p>El proyecto también consideró una campaña de información para ser difundida mediante dos canales de tv local (TVU y TV9), así como el diseño y edición de folletería que circuló junto al periódico "El Pregón". Ambas actividades fueron realizadas sin contratiempos.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Capacitación en derechos y deberes del usuario de servicios básicos a dirigentes de juntas de vecinos de Valdivia, La Unión y Panguipulli.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 3 talleres sobre derechos y deberes en los usuarios de servicios básicos
Recursos asignados	\$ 5.800.200
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 29.410
Resultados obtenidos	<p>Si bien se llevaron a cabo los 3 talleres comprometidos, la asistencia fue bastante más baja que la proyectada. Al visualizar esta situación y a objeto de subsanarla, la AdC decidió realizar 2 actividades en terreno, consistente en la que entrega de folletos a la ciudadanía en general.</p> <p>Dado que fue un proyecto financiado a través del 2° llamado, cuyo comienzo de ejecución estaba contemplado para la segunda quincena de octubre, es perfectamente atendible que no hayan conseguido llegar al número de beneficiarios esperado, destacándose que de igual manera realizaron el número de talleres contemplados.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Adultos Mayores de Santiago aprenden a leer y entender sus boletas de servicios básicos
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 10 talleres dirigido a adultos mayores, para entender las boletas de servicios básicos
Recursos asignados	\$ 8.345.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	El objetivo principal del proyecto era la realización de 10 talleres dirigido a adultos mayores, para que aprendiesen a entender las boletas de servicios básicos., esperando la participación de 400 personas. Si bien la cantidad de talleres realizados corresponde al número propuesto, la asistencia final obtenida fue bastante menor, situación que se encuentra explicada por la cantidad de tiempo que tuvieron para la ejecución de las actividades (5 semanas aproximadamente) y la situación vivida por el país, relacionada con las demandas sociales cuyo comienzo fue el 18-10-2019.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	¡Haz valer tus derechos! Campaña de difusión sobre la garantía legal en la compra de productos y demás derechos y deberes del consumidor en la comuna de Valdivia
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Difusión a través de una campaña comunicacional
Objetivos	Realizar atención de público mediante actividades en terreno y difusión mediante la entrega de folletos, campañas radiales y de redes sociales.
Recursos asignados	\$ 9.343.209
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>Este proyecto tenía como principal objetivo, dar a conocer los derechos del consumidor, realizando varias actividades de difusión.</p> <p>Al alero de este objetivo, se creó la página web www.acovaldelosrios.cl, la cual se observa con una interfaz sencilla y de diseño simple, lo que visualmente es bastante positivo. Cuenta con un apartado para entregar asesoría mediante e-mail y además se informa de los distintos proyectos que la AdC ejecutó durante el 2019 y los resultados de éstos, así como de las otras iniciativas que esta AdC ha realizado, por ejemplo, la denuncia de una empresa de telecomunicaciones local ante el SERNAC Regional, por negarse a recibir dinero en efectivo para el pago del servicio que presta.</p> <p>Otros de los resultados contemplados en el proyecto, fueron los mensajes difundidos a través de redes sociales, verificándose que es una organización bastante activa en plataformas tales como Facebook y Twitter; En este punto cabe destacar que sólo en Facebook, cuentan con 2.702 "amigos", cifra que es superior a la de otras asociaciones. Respecto de medios de comunicación más tradicionales, se observa la participación en un programa de televisión local (Matinal Hola Valdivia de ATV), entrevistas y participación en radioemisoras tales como "El Conquistador" y "UACH" por mencionar algunas.</p> <p>Se definió además como actividad hito de cierre del proyecto, la realización de un punto de prensa el cual fue cubierto a través de 12 medios de comunicación entre los cuales se encontraban, por ejemplo, Diario Austral y Radio Biobío Valdivia. Respecto a la atención de consumidores, la AdC menciona haber atendido a 87 personas, incluyendo a un grupo de vecinos pertenecientes a un comité de vivienda, que se vieron afectados por desperfectos en la construcción de sus viviendas.</p> <p>Finalmente, realizaron un levantamiento de información, relacionado con los derechos más vulnerados y otras preguntas afines, encuestando a 300 personas.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Seminario para Inmigrantes Haitianos, Conociendo sus Derechos y Deberes como Consumidores
Asociación Responsable	Asociación Nacional de Consumidores de Chile - ASOCOCHI
Representante legal	Marco Araneda Herrera
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de seminario
Objetivos	Realización de un seminario sobre los derechos y deberes del consumidor, enfocado principalmente a migrantes.
Recursos asignados	\$ 6.160.000
Reintegro efectuado por la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	El seminario comprometido fue llevado a cabo con fecha 16 de noviembre y respecto de su desarrollo, se aprecia que una de las situaciones más mencionadas por los asistentes, está relacionada con los problemas de discriminación a los que se ve expuesta la población migrante haitiana, hecho que también se ha podido observar en otros proyectos dirigidos al mismo público objetivo.



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 III)
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Eduardo Caamaño Oyarzun
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Educación a través de obra de teatro
Objetivos	Poner en escena una obra de teatro, con el objeto de crear conciencia sobre la importancia del reciclaje, en el entendido de la existencia de una economía circular.
Recursos asignados	\$ 18.620.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>El objetivo de este proyecto era principalmente realizar la presentación de una obra de teatro en 30 colegios de las regiones de Los Ríos, Concepción y La Araucanía, obteniendo el financiamiento para ello durante la segunda quincena de octubre. Esta situación, sumada al hecho de que el público objetivo eran alumnos de colegios, los cuales vieron interrumpido el período escolar, implicó grandes dificultades para poder desarrollar las actividades comprometidas.</p> <p>El público final alcanzado fue bastante menor al propuesto inicialmente, sin embargo, las razones del porqué no alcanzaron el objetivo (demandas sociales ocurridas a contar del 18/10/2019), son atendibles y escapan a la responsabilidad de la AdC. Se valora el hecho de que hayan tratado de gestionar las presentaciones con otras organizaciones y el contacto que la AdC mantuvo con el Servicio explicando las dificultades ya señaladas.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Niños y Niñas Aprenden a alimentarnos saludablemente
Asociación Responsable	Asociación Nacional de la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
Representante legal	Armando Andrés Bustos González
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de un cortometraje
Objetivos	Informar y educar sobre la alimentación saludable a través de la realización de un video de dibujos animados, dirigido a niños de entre 2 y 5 años, el que será exhibido en distintos jardines infantiles llegando a un total de 2.385 personas (niños/as, apoderados/as,, educadoras/es de párvulo y equipo técnico)
Recursos asignados	\$ 7.433.310
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>El objetivo del proyecto fue alcanzado sin inconvenientes, a pesar del poco tiempo con el que la AdC contó para el desarrollo de la iniciativa. Lo anterior, tal como se ha señalado de manera transversal en todos sus proyectos, obedece a que es una asociación altamente organizada.</p> <p>El cortometraje generado se encuentra alojado en un canal de YouTube, pudiendo observarse un uso adecuado de gráfica y logos conforme lo estipulan las bases. A su vez, fue distribuido mediante un pendrive a distintos establecimientos educacionales, así como a particulares del área de la salud, directores/as de jardines infantiles y salas cunas, siendo acompañado de una carta conductora, que entregó contexto de lo que estaban haciendo llegar.</p>

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Análisis de Carne de Cerdo, Calidad Nutricional e Información al Consumidor
Asociación Responsable	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS
Representante legal	Hernán Calderón Ruiz
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Estudio de calidad de productos
Objetivos	Realizar un estudio que permita identificar la calidad nutricional y rotulación de la carne de cerdo que se expende en el mercado nacional.
Recursos asignados	\$ 12.121.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 442.534
Resultados obtenidos	<p>El proyecto fue llevado a cabo sin mayores inconvenientes, a pesar de que contó con poco tiempo de ejecución y respecto de los principales resultados obtenidos, estos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todas las carnes envasadas presentaron alguna deficiencia en el etiquetado. - Todas las muestras, presentaron notorias diferencias entre la información nutricional de su etiquetado y los resultados de las cantidades de nutrientes determinadas por laboratorio. - Las carnes de cerdo marinadas, por ser alimentos procesados, deberían tener el logo "Alto en Sodio" lo que no estaba ocurriendo.

Nombre del Proyecto	Diagnóstico de prácticas de consumo en comités o cooperativas de agua potable rural en comunas de la región del BíoBío.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores formadores de organizaciones juveniles de consumidores y consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Estudio de investigación
Objetivos	Realización de un estudio que permita identificar las prácticas de uso y consumo de agua.
Recursos asignados	\$ 5.518.816
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 795.042
Resultados obtenidos	<p>El proyecto tenía como objetivo identificar las prácticas de uso y consumo de agua potable rural de consumidores sujetos a régimen de Agua Potable Rural (APR) en comunas de la región del BíoBío. Los resultados de este estudio quedaron plasmados en un informe y un catálogo de prácticas sustentables de consumo de agua, dirigido éste último a la comunidad.</p>



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 y el compostaje en Chiloé II
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOEAC
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de talleres
Objetivos	Realización de 4 talleres sobre compostaje y reciclaje
Recursos asignados	\$ 14.274.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 50.637
Resultados obtenidos	<p>Si bien este proyecto es igual en nombre a otro financiado durante el primer llamado, destaca que más allá de la temática similar, innovaron en cuanto a las actividades comprometidas. Realizaron todas las acciones comprometidas y otras adicionales, llegando de esta manera a 90 familias.</p> <p>El proyecto fue financiado con fondos del segundo llamado a concurso, lo que implicó tener cerca de 3 meses para su ejecución.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	FIDEF talks: Hablemos de Educación Financiera.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores formadores de organizaciones juveniles de consumidores y consumidoras - FOJUCC
Representante legal	Pablo Rodríguez Arias
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de un conversatorio
Objetivos	Realización de un conversatorio enfocado en la alfabetización financiera
Recursos asignados	\$ 9.846.883
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 678.713
Resultados obtenidos	<p>El objetivo del proyecto era realizar la cuarta versión de la Feria de Educación Financiera (FIDEF), pero esta vez con una modalidad distinta a las anteriores. Se pensó en llevar a cabo un conversatorio con el que llegasen a 80 personas de manera presencial y 300 vía streaming, preparando además espacios interactivos de conversación y reflexión en torno al tema de la educación financiera. Conforme a los antecedentes tenidos a la vista, esta fue una iniciativa que se vio muy afectada por el estallido social, toda vez que debía contar con la presencia de 6 expositores quienes finalmente no pudieron concurrir y además los participantes, debían ser principalmente estudiantes de enseñanza media, los que no contaron con las autorizaciones pertinentes para asistir. No obstante lo anterior, la asociación fue capaz de redirigir el proyecto, llevando a cabo finalmente una serie de 4 conversatorios de menor tamaño.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Seminario sobre concesiones mineras, un tema que abordar desde la perspectiva del consumidor.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y usuarios de Chiloé - CHILOEAC
Representante legal	Diela Mercedes Alarcón Solís
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación a través de seminario
Objetivos	Realizar un seminario para sobre la vinculación de la ley del consumidor y la regulación minera.
Recursos asignados	\$ 4.540.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ 380.311
Resultados obtenidos	Este seminario estaba dirigido a consumidores de distintas localidades del archipiélago de Chiloé y buscaba informar como impacta y se relaciona la explotación minera con los derechos del consumidor. Al igual que casi todos los proyectos del segundo llamado y producto de la situación social atravesada por el país, el seminario se logró realizar recién en el mes de diciembre alcanzando una cobertura bastante menor a la proyectada inicialmente. No obstante aquello, los asistentes fueron capacitados en la materia, esperando con ello que por un lado, puedan replicar la información con sus pares y por otro, puedan participar de manera más equitativa en las discusiones que se llevan al respecto, teniendo presente como la explotación minera y más específicamente la extracción de la turba puede afectar los derechos de los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Percepción ciudadana sobre los efectos de las medidas implementadas en el marco el Plan de Descontaminación Atmosférica de Valdivia
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Estudio de percepción
Objetivos	Realización de un estudio de percepción sobre los efectos de las medidas implementadas en el marco del Plan de Descontaminación Atmosférica en Valdivia, llevadas a cabo a través de 2 programas (aislación térmica de la vivienda y recambio de calefactores).
Recursos asignados	\$ 14.287.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>Para el levantamiento de la información de este estudio, la asociación aplicó 250 encuestas, recogiendo antecedentes de 200 beneficiarios del Programa de Recambio de Calefactores (PRC) y 50 del Programa de Aislación Térmica de Viviendas (ATV), que representaba a un 27% y 14% de los beneficiarios de los programas respectivamente. Para dar a conocer los resultados se contó con un informe, un video educativo muy claro y de buena edición y además un conversatorio en el cual participaron consumidores en general y representantes de distintos organismos públicos tales como Seremi de Energía, Medio Ambiente y Minvu.</p> <p>En cuanto al estudio, los resultados arrojaron que el 98% recomendaría a familiares y amigos postular al PRC y en lo que respecta al ATV, los grados de satisfacción que midieron distintas esferas tales como confort, ahorro de dinero y otros similares, fueron bastante altos. Estos resultados son interesantes de analizar si se visualiza el consumo desde un aspecto más allá de la mera transacción de bienes y servicios, incorporando el concepto de consumo responsable y además, si se considera que pueden ser un aporte a otros organismos estatales relacionados, los cuales intrínsecamente forman parte de la red de protección al consumidor. Por último y a pesar de no ser parte central de este proyecto, es dable mencionar que el conversatorio efectuado contó con la asistencia de 52 personas, lo cual quedó registrado en la pertinente lista de asistencia. En cuanto al informe de sistematización de la actividad, la información es bastante concreta y clara.</p> <p>A la luz de los antecedentes expuestos y revisados, se estima que el proyecto ha cumplido su objetivo, puesto que el estudio comprometido fue realizado. Si además se considera que la investigación permitió determinar los cambios experimentados por los beneficiarios de los Programas, en términos de costos, calefacción y bienestar, y que además los resultados obtenidos, quedaron a disposición de la comunidad y de las autoridades pertinentes, es un proyecto bastante completo.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Estudio sobre situación de los Derechos y Deberes de los Consumidores en Migrantes Haitianos
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Valdivia - ACOVAL
Representante legal	Rubén Parada Pérez
Línea del concurso	General (nacional, regional o local)
Cobertura territorial	Nacional
Tipo de proyecto	Cooperativo
Categorización	Investigación a través de un estudio
Objetivos	Realización de 1 estudio para determinar el grado de vulneración de derechos de los consumidores haitianos.
Recursos asignados	\$ 8.752.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	<p>El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta realizada en las ciudades de Valdivia y Santiago y sus resultados dan cuenta que el derecho más vulnerado sería el de libre elección de bienes y servicios y en lo que respecta al rubro, los mercados que presentan más problemas serían el de la vivienda, alimentación y salud. Como parte importante del resultado y para explicar en parte las conclusiones obtenidas, están las respuestas recogidas mediante la realización una pregunta abierta, que da cuenta de la sensación de que una gran mayoría de las personas encuestadas se siente discriminada y maltratada, ya sea por su nacionalidad o color de piel, hecho que ha sido visualizado en otros proyectos similares. El informe de resultados entrega una serie de recomendaciones, que son bastante pertinentes y así mismo visibiliza aspectos que no están enmarcados en infracciones claras a la ley del consumidor, pero que se hace necesario señalar: Uno es la vivienda; Las personas migrantes sienten que no hay una relación precio/calidad acorde, los arrendadores en ocasiones exigen el pago a mitad de mes, o arriendan la propiedad amoblada y después retiran los muebles. El otro punto es la situación de abusos laborales y malos tratos, cuyos relatos se repiten en distintas instancias.</p> <p>El estudio será utilizado por la organización, para proponer líneas estratégicas de intervención social, en beneficio de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores haitianos.</p>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nombre del Proyecto	Consumidores de La Araucanía se informan sobre nuevas atribuciones de SERNAC y Asociaciones de Consumidores.
Asociación Responsable	Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS
Representante legal	Richard Eduardo Caamaño Oyarzun
Línea del concurso	Específica
Cobertura territorial	Regional
Tipo de proyecto	Individual
Categorización	Educación y difusión a través de talleres y seminarios
Objetivos	Realización de 6 talleres y 1 seminario para informar sobre las nuevas atribuciones del SERNAC y las AdC
Recursos asignados	\$ 4.620.000
Reintegro efectuado por parte de la AdC	\$ -
Resultados obtenidos	El proyecto fue postulado y financiado en el marco del segundo llamado a concurso y por ende, estuvo en condiciones de ser ejecutado recién después del 20 de octubre, sin embargo y dadas las demandas sociales cuyo punto de comienzo fueron el 18 de octubre, el desarrollo y resultado de la iniciativa no fue el proyectado inicialmente, ya que el Seminario no pudo llevarse a cabo y de los 6 talleres propuestos, sólo pudieron ejecutarse cuatro, contando además con una asistencia muy por debajo de la estimada.

EVALUACIÓN GENERAL DEL PROCESO FONDO CONCURSABLE 2019

1. Resultados generales

Tal como se desprende de la información entregada en los apartados anteriores, durante el ejercicio 2019, el SERNAC a través del Consejo de Administración del Fondo Concursable convocó a dos concursos públicos, los que permitieron la entrega de \$357.279.792. Este monto, permitió financiar 35 iniciativas, las que fueron ejecutadas por 11 Asociaciones de Consumidores, llegando de manera directa a 6 regiones del país. De los 35 proyectos financiados 7 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 35 proyectos financiados se distribuyen en las siguientes categorías:

- a) 2 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.
- b) 4 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
- c) 29 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.

Viendo las cifras expuestas, se puede observar que la mayor cantidad de proyectos tuvieron el foco centrado en la información y educación. Si se hace una subdivisión, podemos encontrar 24 iniciativas que buscaban educar a través de distintas modalidades, como talleres, seminarios o la presentación de obras de teatro y 5 iniciativas cuyo objetivo principal era la atención de consumidores.

Junto con lo señalado en el punto anterior, tenemos varios proyectos ejecutados durante el 2019 que se enfocaron en el consumo sustentable, por lo que definitivamente el concepto de consumir ya no se asocia a la mera transacción de bienes y servicios, sino que es abordado desde un aspecto más amplio y le permite al consumidor lograr un mayor cuidado de recursos sean estos ambientales o económicos.

Respecto de los proyectos que involucraban a la población migrante, se pudo observar que uno de los resultados que más se repetía es una vulneración de derechos que en algunos casos escapa a la esfera del consumo, como es el derecho a la vida privada, a la integridad física y psíquica, igualdad y dignidad. Esto se traduce por ejemplo en el mal estado de las viviendas que arriendan, situaciones de discriminación y maltrato experimentadas, ya sea por su nacionalidad o color de piel.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por último, pero no por esto menos importante, fue la situación social vivida en el país a contar del 18 de octubre de 2019, que afectó de manera muy importante el desarrollo de los proyectos, sobre todo aquellos que tuvieron financiamiento a partir del segundo llamado. Tanto la realización de actividades como el número de beneficiarios alcanzados se vieron alterados, destacando en ese sentido el esfuerzo que realizaron las asociaciones de consumidores, por cumplir con lo proyectado en cada una de sus iniciativas.

1.1 Distribución de recursos por Asociación

La distribución de recursos por Asociación para el período 2019 se visualiza en el gráfico que se acompaña a continuación, pudiendo destacarse que aquellas organizaciones que recibieron más recursos fueron: ACOVAL, ASOCOCHI Y CHILOEAC, las que percibieron el 18,68%, 16,11% y 11,56% respectivamente.

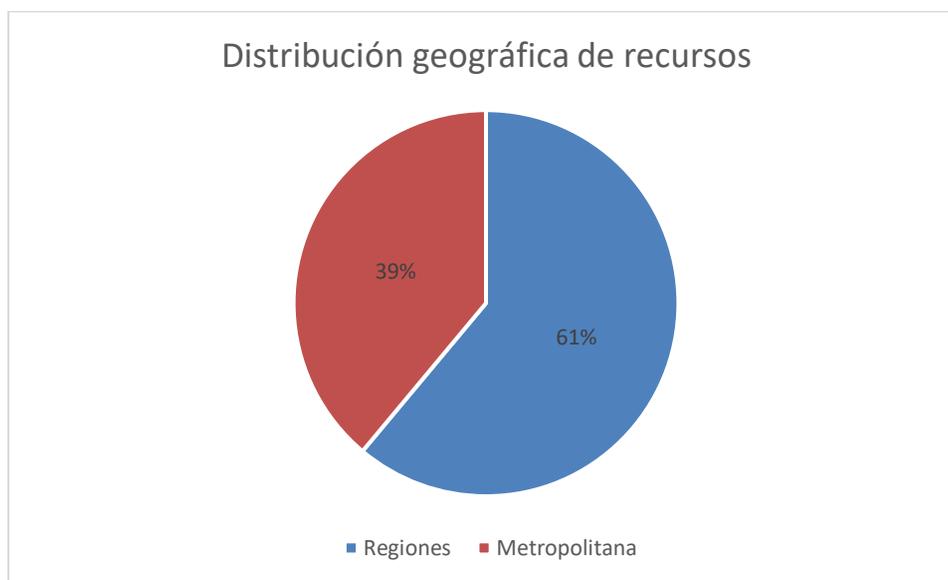


Servicio Nacional del Consumidor

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 la región Metropolitana recibieron un 38,91% del total nacional, repartiéndose las asociaciones de regiones el 61,09% restante.



2.- Asociaciones financiadas en el periodo 2019

Con respecto al financiamiento de iniciativas para los procesos 2019, durante los dos llamados a concurso postularon 27 organizaciones y 11 se adjudicaron recursos, las que territorialmente se ubican en ocho regiones del país.

Las asociaciones beneficiadas con el Fondo Concursable 2019 fueron las siguientes:

Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras - FOJUCC: Esta organización se encuentra ubicada en la Región del Biobío y durante el año 2019 llevaron a cabo 3 proyectos, con los resultados que se pudieron apreciar en el apartado correspondiente de esta memoria anual. Es una organización que se relaciona mucho con el medio y trabaja colaborativamente con la academia. De la ejecución de sus proyectos, se puede apreciar que han logrado desarrollar un trabajo educativo importante, incorporando a distintos actores en sus actividades y potenciando el diálogo entre los asistentes.

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. Mantiene un contacto permanente con el Servicio, lo que facilita el seguimiento de los proyectos, así como la subsanación de eventuales observaciones que se hayan realizado. Es una organización muy responsable con el cumplimiento de plazos y en el caso particular del año 2019, llevó a cabo tres proyectos.

Asociación de Consumidores de Chile – ASOCOCHI: Esta organización se ha especializado en informar y educar a través de la realización de talleres y cursos principalmente. En el año 2019 se adjudicaron 6 proyectos, los que se ejecutaron todos en la Región Metropolitana, abarcando áreas

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

rurales. Con el transcurso del tiempo, esta asociación se ha ido enfocando en los adultos mayores, incluyendo estos últimos años a la población migrante como beneficiaria de sus actividades, lo que haciéndose parte de las políticas públicas que implican incluir a esta parte de la población, en especial cuando tienen un desconocimiento acerca de cómo funciona la administración pública y los derechos que pueden ejercer en materias de consumo.

Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur – CDS: Es una asociación que funciona desde el año 2007 y se ubica en la región de La Araucanía. Han llevado a cabo más de 35 proyectos y durante el año 2019, a este número se sumaron 3 iniciativas más, dos de las cuales abordaban temas de consumo responsable y eficiencia energética, tema que han ido abordando cada vez con más profundidad.

Asociación de Consumidores Acción Inteligente– ACAI: Esta asociación fue creada en el año 2008 y funciona territorialmente en la región de Coquimbo. Tal como otras organizaciones, durante el último tiempo han presentado un notable interés por la economía circular y el impacto que el consumo provoca en el medio ambiente, situación que no fue diferente para el año 2019, adjudicándose un proyecto en dicha temática. Es la única asociación de consumidores de la región de Coquimbo y se enfocan principalmente en llegar a jóvenes y estudiantes.

Liga ciudadana de defensa de los consumidores de Chile: Es una organización ubicada en la región Metropolitana y que cuenta con más de 10 años de experiencia. Durante el año 2019 ejecutaron un solo proyecto, que consistía en realizar talleres para así concientizar a adultos mayores, sobre la importancia del consumo seguro de medicamentos. De esta manera la organización se hace eco de un problema de salud pública, lo que es coherente con la línea que han ido desarrollando en el último tiempo.

Asociación de Consumidores y Usuarios de la provincia de Valdivia – ACOVAL: Asociación que se encuentra en Región de Los Ríos, y tiene una trayectoria de más de 10 años. Durante el 2019, fue adjudicataria de 6 proyectos, logrando en la mayoría de los casos muy buenos resultados a pesar de la contingencia vivida a contar de octubre del mismo año. Esta organización se caracteriza por tener encargados de proyectos que no tienen tanta interacción entre sí, en lo que a ejecución de proyectos se refiere, salvo actividades como la de gestión de prensa, cuyo periodista trabaja en los distintos proyectos de manera transversal, obteniendo amplia cobertura de las actividades que llevan a cabo. Por último, es importante relevar que abarcan diversos temas y territorios, desarrollando proyectos enfocados en población tanto urbana como rural, observándose además una capacidad instalada en la AdC de gestión y organización, que viene a complementar el trabajo en redes que llevan a cabo con instituciones de la región, y otros actores del sistema en el cual se desenvuelven.

Asociación de Consumidores y Usuarios de Chiloé – CHILOEACTIVO: Esta organización se encuentra ubicada en el archipiélago de Chiloé, más específicamente en la Isla de Ancud y sus inicios datan del año 2007. A la fecha han desarrollado más de 20 proyectos los que han abarcado diversas áreas, enfocándose este último tiempo en conceptos tales como "responsabilidad social" y "sustentabilidad" y su relación con el consumo de bienes y servicios. Este último punto, cobra especial relevancia dada la crisis sanitaria que viene ocurriendo desde un tiempo a esta parte, producto del colapso del vertedero ubicado en la Isla ya señalada y que ha generado diversos inconvenientes tales como la suspensión de clases o el cierre del vertedero y haciendo que las medidas sanitarias tomadas por la autoridad pertinente, tendientes a minimizar el impacto, se amplíen hasta 2021.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asociación Nacional de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS: Es una de las organizaciones que ha desarrollado más proyectos, enfocados principalmente en temas de educación del consumidor, salud y previsionales. Territorialmente se encuentran ubicados en la Región Metropolitana y durante el año 2019 ejecutaron 3 proyectos. Si se tiene en consideración la situación social que comenzó a contar de octubre, destaca por sobre las otras asociaciones en cuanto a los resultados obtenidos, lo que responde a que es una entidad altamente organizada y con las etapas de los proyectos claramente definidas. Realizan diversas reuniones durante el desarrollo de sus iniciativas, lo que les permite no solo ir visualizando el avance de las actividades sino también ir identificando las problemáticas que van surgiendo.

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios –CONADECUS: Esta asociación de consumidores es una de las primeras en constituirse como tal, participando del Fondo concursable desde sus inicios. Es una de las pocas organizaciones que puede mantener su funcionamiento a pesar de no adjudicarse proyectos y participa activamente de distintas instancias, como por ejemplo 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. Es una organización, que se podría definir como un referente al momento de considerar opiniones que puedan afectar a los consumidores, a la fecha han presentado alrededor de 18 demandas colectivas y cuentan con una amplia cobertura mediática. Durante el período 2019 ejecutaron 2 proyectos financiados mediante este fondo, siendo el primero de ellos la realización de un estudio nutricional y de rotulación de la carne de cerdo y el segundo, el proyecto denominado SIACUSS que está enfocado en la atención de consumidores y cuya ejecución correspondió a su 14° versión.

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU: Adjudicataria de 1 solo proyecto durante el 2019, que tuvo como objetivo la atención y orientación de consumidores, 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. 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. Al igual que su par CONADECUS, han presentado y se han hecho parte en distintos juicios colectivos y participan activamente de distintos Consejos Consultivos tanto de empresas como de organismos del Estado.

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