

Acuerdo Complementario N°128

Consejo de Administración del Fondo concursable

Primer Llamado a Concurso de Proyectos 2023

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones de su Reglamento y las Bases de postulación al primer llamado al Fondo concursable 2023, procede a resolver sobre la materia que se indica.

PARTE I - RECLAMACIONES PRESENTADAS

Con ocasión de los resultados correspondientes al primer llamado al Fondo Concursable del año 2023, se recibió, con fecha 23 de mayo, dos reclamaciones por parte de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC, para los proyectos " Realización y difusión serie de videos con tips de consumo informado para ciclistas" y "Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado". Mientras que con fecha 26 de mayo, se recibió una reclamación por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECUS, para el proyecto "Proyecto Sistema de Información al Consumidor SIIACUS XVIII".

A continuación se detallan las reclamaciones recibidas:

Folio Proyecto	70801
Nombre	Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado.
AdC	Asociación de Consumidores Bicicultura ADC
Solicitud de la Reclamación	Reconsiderar la decisión de rebajar el monto asignado al proyecto, la que elimina completamente la posibilidad de adquirir el equipo portátil contemplado en nuestra postulación y este es necesario para la ejecución de éste y futuros proyectos.
Causa de la reclamación	<i>Existe una discrepancia con los criterios del evaluador. En particular sobre que el proyecto en cuestión requiere de un Notebook portátil, dado que este es un equipo distinto del equipo estacionario adquirido anteriormente y es necesario para la ejecución de este proyecto, que contempla una fuerte actividad de teletrabajo y 6 importantes presentaciones.</i>

Argumentos presentados	<p><i>Tal como se menciona en la decisión del CAFC, en el 2021 y también en el 2022 se realizó la compra de dos estaciones de trabajo en el marco de dos proyectos postulados por la asociación. Dichos equipos se encuentran actualmente instalados en la oficina de ADC Bicicultura, y son usados diariamente por el presidente y representante legal de la Asociación, Víctor Hugo Romo, y por Amarilis Horta, directora de la asociación, ambos miembros del equipo central de este proyecto.</i></p> <p><i>Este proyecto será ejecutado por un equipo de siete personas, Víctor Hugo Romo, Amarilis Horta y cinco personas más, que con distinta carga horaria trabajarán durante 6 meses. A excepción de la diseñadora y del contador, que trabajan desde sus propias oficinas y con buenos equipos propios, de las cuatro restantes que conforman el equipo central de la asociación, tres de ellas tienen necesidad de equipos computacionales para trabajar, sea desde la oficina central, sea desde sus casas en modalidad de teletrabajo, ya que cuentan con equipos demasiado antiguos, obsoletos, que apenas pueden realizar operaciones básicas de ofimática sin colapsar, ya no soportan actualizaciones y resultan inseguros para presentaciones. Nuestro plan es ir resolviendo gradualmente esta carencia, en ésta y en las futuras postulaciones de proyectos.</i></p> <p><i>Para este proyecto, nuestra asociación proyecta entregar en préstamo de trabajo el mencionado notebook a la administradora de proyectos y miembro central de nuestro equipo y asociación, Verónica González, para manejar, organizar, administrar y ejecutar de manera más productiva los distintos proyectos postulados durante este primer llamado (2 seleccionados, 1 en lista de espera), los que serán postulados en el segundo llamado (1 proyecto calificado como inadmisibles en este primer llamado y 1 proyecto nuevo) y los que sean postulados en el futuro. Esto dado que GASTOS DE INVERSIÓN por bases en el punto 11.5, "Son los destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución".</i></p> <p><i>La otra función contemplada en el proyecto para el mencionado equipo portátil, es hacer posible la realización de un total de 6 presentaciones, dirigidas a: empresas IN-DATA y ONDAC, municipalidades, MINEDUC y Colegio de Profesores, MINSAL y COLMED, Gobierno de Santiago y una presentación con informe final del proyecto para el MINVU, con propuestas de cómo seguir desarrollando esta política pública.</i></p>
Análisis realizado sobre la reclamación	<p>La Asociación indica que el computador incluido en su postulación es necesario para la ejecución del proyecto, principalmente por su carácter de equipo portátil, el cual será utilizado por más de un miembro de la Asociación y su uso estará destinado a la realización de 6 presentaciones. El computador fue postulado por un costo de \$600.000 mientras que las cotizaciones adjuntas fluctúan entre los \$629.990 y los \$649.990.</p>

El consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de consumidores en su reclamación y teniendo particularmente en cuenta, los antecedentes aportados por la Asociación, respecto a las funciones y los funcionarios a los cuales se destina el uso del equipo, considera pertinente reevaluar la rebaja, a fin de no afectar la correcta ejecución del proyecto, en especial lo relativo a las 6 presentaciones comprometidas en el desarrollo del mismo. Por lo que se sugiere reconsiderar este gasto e integrarlo al proyecto.

Se acepta, de este modo, la presentación interpuesta por la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC respecto al proyecto "Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado." Modifíquese el monto financiado en el acuerdo N°127 de este Consejo.

Folio Proyecto	70804
Nombre	Realización y difusión serie de videos con tips de consumo informado para ciclistas
AdC	Asociación de Consumidores Bicicultura ADC
Solicitud de la Reclamación	Reconsiderar la decisión de rebajar el monto asignado al proyecto, que elimina completamente la posibilidad de adquirir el teléfono contemplado en postulación y necesario a la ejecución, coordinación y administración de éste y de nuestros futuros proyectos.
Causa de la reclamación	Existe una discrepancia con los criterios del evaluador. En particular sobre el teléfono solicitado para la administradora de proyectos, ya que es un equipo destinado a dotar a la persona que realizará el seguimiento de todo el proyecto, quien además es miembro de nuestro equipo central y permanente. Por lo que requiere de una herramienta eficiente y duradera, para el periodo de ejecución de éste y de futuros proyectos.
Argumentos presentados	<p><i>Tal como se menciona en la misma decisión del CAFC, en 2021 y 2022 se realizó la compra de 2 teléfonos para miembros del equipo central de nuestra Asociación, a nuestro presidente Víctor Hugo Romo en 2021 y a nuestra directora, Amarilis Horta en 2022. Nuestro equipo central y permanente de trabajo está conformado por 7 personas, dos de las cuales -contador y diseñadora- trabajan desde sus oficinas con equipos privados. Los 5 miembros restantes necesitan de equipamiento para realizar su trabajo, dos de ellos se encuentran cubiertos por los equipos ya adquiridos y para los otros 3 planeamos resolverlo gradualmente, con cargo a ésta y futuras postulaciones.</i></p> <p><i>Para la ejecución de este proyecto es imperativo contar con un equipo que le entregue a nuestra administradora de proyecto la posibilidad de comunicarse sin problemas, de atender emergencias en el camino o de usar el equipo para proveer de internet a otros dispositivos de manera remota en teletrabajo. En la actualidad, la administradora posee un equipo propio Android Samsung J6 de gama baja, con batería</i></p>

	<p><i>desgastada, problemas de rendimiento, de actualización y almacenamiento.</i></p> <p><i>De aprobarse este gasto, este nuevo equipo se convertirá en el teléfono principal de la administradora y tendrá una función central en este proyecto: desde este dispositivo se subirán a RRSS los videos comprometidos en el proyecto (TikTok, Instagram, Facebook y Twitter) y se harán las campañas pagadas, se realizará la difusión en grupos de Whatsapp y además será la herramienta que permitirá la comunicación y coordinación con los equipos de grabación y participantes de los videos, y finalmente desde este celular se realizará la agenda completa de los encuentros mes a mes y el seguimiento de las actividades.</i></p> <p><i>Todo esto dado que GASTOS DE INVERSIÓN por bases en el punto 11.5, "Son los destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución".</i></p>
Análisis realizado sobre la reclamación	<p>La Asociación indica que el celular será dispuesto a la administradora de proyecto, lo que le permitirá comunicarse, y atender emergencias, además de compartir internet a otros dispositivos, así como de utilizar este dispositivo para subir a RRSS los videos comprometidos en el proyecto (TikTok, Instagram, Facebook y Twitter) y se harán las campañas pagadas, se realizará la difusión en grupos de Whatsapp y será la herramienta que permitirá la comunicación y coordinación con los equipos de grabación y participantes de los videos, y finalmente desde este celular se realizará la agenda completa de los encuentros mes a mes y el seguimiento de las actividades.</p> <p>El monto del dispositivo solicitado tiene un valor de \$275.000. No se presentaron cotizaciones debido a que el costo del equipo no supera los \$300.000.</p>

El consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de Consumidores en su reclamación, tras considerar que varias de las actividades señaladas, pueden ser realizadas a través del notebook reconsiderado en el proyecto 70801 o desde cualquiera de los otros dos equipos disponibles por la adc, lo cual no afecta el objetivo ni la ejecución del correspondiente proyecto, mantiene de manera general tanto sus impresiones respecto al proyecto en consideración, como la rebaja realizada a su presupuesto.

Se rechaza, de este modo, la presentación interpuesta por la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC respecto al proyecto "Realización y difusión serie de videos con tips de consumo informado para ciclistas" manteniéndose la calificación consignada en el acuerdo N°127 de este Consejo y el consecuente resultado que ello representa sobre el financiamiento o no del proyecto.

Folio Proyecto	70546				
Nombre	Proyecto Sistema de Información al Consumidor SIIACUS XVIII				
AdC	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile / CONADECUS				
Puntaje de presentación	78,57				
Calificación por Criterio	Diagnóstico	Descripción	Experiencia	Comportamiento Previo	Presupuesto
	14,29	25,00	10,00	15,00	14,29
Solicitud de la Reclamación	Esta reclamación sostiene que subsanando la observación primera, el proyecto cumple con el mérito para ser aprobado y financiado por el Fondo concursable.				
Causa de la reclamación	<p>La causa principal se relaciona con el cuestionamiento en la evaluación de un proyecto que lleva 18 versiones continuas y sistemáticas y constituyen el principal quehacer de Conadecus, siendo en la mayoría de los 17 concursos anteriores evaluado con un puntaje alto con relación a los demás proyectos financiados.</p> <p>Se suma a ello el impacto que tendrá para las acciones que tendrá sobre los consumidores que acceden a los servicios que el proyecto SIIACUS proporciona a través de todos los canales disponibles para información, orientación y acciones de mediación amistosa que CONADECUS realiza con proveedores.</p>				
Argumentos presentados	<p>Durante 17 versiones ininterrumpida de desarrollo de las actividades del proyecto reclamado se ha favorecido a un importante número de consumidores con orientación, apoyo para ejercer reclamos y eventualmente orientación para acciones jurídicas y gestión del conocimiento en torno a los derechos y deberes de los consumidores por los medios de información que Conadecus genera.</p> <p>Queremos destacar que en la acción directa sobre atención y orientación del público, Conadecus ha gestionado Reclamos y consultas en forma ininterrumpida incluso bajo las condiciones de pandemia que nos azotó desde 2020 a inicio de 2022. Como evidencia de ello es que destacamos las atenciones directas por los canales (presencial, correo electrónico y telefónico) hemos podido desarrollar atenciones directas con consumidores lo que exponemos en los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos y consultas en 2022: 3.762 • Reclamos y consultas en 2021: 2.436 • Reclamos y consultas en 2020: 1.373 • Reclamos y consultas en 2019: 1.775 • Reclamos y consultas en 2018: 3.427 • Reclamos y consultas en 2017: 2.328 • Reclamos y consultas en 2016: 1.320 • Reclamos y consultas en 2015: 2.216 				

Progresivamente Conadecus ha elevado la calidad de la información para disponer al público y a quienes corresponda los logros e impactos de todas las acciones que realiza.

Ello es de público conocimiento y ha sido reconocido por diversos medios informativos, que convocan a nuestra organización como una entidad influyente, seria y responsable en su accionar en pro de los consumidores, colaborando con ello en la acción pública complementaria de los esfuerzos del Estado con relación a la protección de los consumidores.

Conadecus recurre al subsidio del Fondo concursable para complementar los esfuerzos institucionales de esta importante actividad. Para ilustrar ello colocamos la distribución de los recursos asignados a este proyecto en 2022, lo que se observa en la tabla a continuación:

SIACUS 2022				
DETALLE	CONADECUS		SIACUS	
SUELDOS	30.762.911	58,80%	30.762.911	58,80%
HONORARIOS	12.150.583	23,22%	12.150.583	23,22%
OPERACIONES	4.876.365	9,32%	4.876.365	9,32%
DIFUSION Y EVENTO	4.231.965	8,09%	4.531.635	8,66%
	52.021.824	99,43%	52.321.494	100,00%

Como se observa, el costo total del proyecto de 2022 alcanzó a \$104.343.318, de los cuales SERNAC cubrió un 50,14% del total, la diferencia fue cubierta por los fondos institucionales.

Ahora, dentro de las observaciones realizadas por los evaluadores del proyecto nos remitiremos a responder cada una de ellas:

“Respecto al desglose presupuestario en el ítem de gastos de honorarios no se detallan las horas destinadas al proyecto del abogado que percibe el mayor monto a pagar, lo cual debe ser incorporado”:

En efecto, un error de tipeo y grabación no percibido por el formulador del proyecto no quedó expresada las 180 horas mensuales que el abogado, jefe del proyecto dedicará a este proyecto.

La siguiente observación recibida sobre el proyecto señala textualmente que: “Para mejorar el criterio de descripción del proyecto se deben incorporar métricas respecto de la satisfacción de los usuarios con el servicio entregado, así como el resultado de la gestión de reclamos, mediaciones que tramitan y del acompañamiento judicial propuesto que

	<p>permitan de manera efectiva evaluar los efectos de la iniciativa sobre la población beneficiaria”.</p> <p>Sobre esto nos remitiremos precisamente a la información que se incorpora en el proyecto en la que se definen los productos principales del proyecto con una métrica clara y definida que es lo que se evalúa expost de forma regular en cada versión ejecuta del proyecto SIIACUS.</p> <p>Esto es:</p> <ul style="list-style-type: none">10 cápsulas de video “Conadecus responde” para emitir en redes sociales, sobre los problemas que más aquejan a los consumidores.24 tarjetones “CONADECUS INFORMA”, Publicados en la página web, Facebook, Twitter e Instagram.14 Notas Informativas sobre protección al consumidor bajo el formato ¿Sabías Qué? Educativos Publicados en la página web, Facebook, Twitter e Instagram.5 publicaciones mensuales del “ranking de reclamos”, derivados de la estadística mensual de consultas y reclamos.12 columnas de opinión publicadas en distintos medios nacionales y sus réplicas en redes sociales.18 números del Newsletter “La Voz del Consumidor” enviados semanalmente a 50.000 usuarios de CONADECUS. Dos oficinas para atención personalizada al público consumidor en Viña del Mar y O’Higgins habilitadas. <p>Se procesará y se entregará asistencia técnica a un estimado de 3.500 consultas y reclamos de consumidores que nos contacten en forma presencial, telefónica y telemática de las diversas regiones del país. Ciertamente, en las estadísticas que se presentan anualmente al concurso se definen las categorías de Consultas, las que son orientaciones diferenciadas de las que son reclamos.</p> <p>Estas últimas son acciones que tienen diversa orientación que van desde ayudar a redactar una demanda individual al Juzgado de Policía Local a consumidores a una simple intermediación amistosa con el proveedor que ha transgredido las normas y, en casos muy excepcionales se llega a una acción judicial específica.</p> <p>Creemos que siempre es posible mejorar esta métrica en particular, no obstante ello, la forma y la lógica de presentar los antecedentes, de acuerdo como lo solicitan las bases del concurso han sido respetadas en todas las postulaciones anteriores y hemos mejorado sustantivamente el procesamiento y presentación de la información a través del tiempo, siendo calificado en otras oportunidades con los mayores puntajes de evaluación por el equipo evaluador del Concurso.</p>
Análisis realizado sobre la reclamación	La Asociación aborda en su reclamación la trayectoria del proyecto, la atención que han realizado durante los últimos años y los productos generados.

El consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de Consumidores en su reclamación, y considerando que esta instancia no permite subsanar errores de postulación, mantiene de manera general tanto sus impresiones respecto al proyecto en consideración, como las calificaciones asignadas a cada criterio de evaluación, con la consecuente evaluación global de 78,57 puntos conforme al siguiente detalle:

Criterio a Evaluar	Ponderación Criterio	Calificación por Criterio	Puntaje obtenido
1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo	20%	5	14,29
2. Descripción del proyecto	35%	5	25
3. Experiencia de la Asociación en la ejecución de proyectos	10%	7	10
4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	7	15
5. Costos y presupuesto del proyecto	20%	5	14,29
Puntaje Total			78,57

Se rechaza, de este modo, la presentación interpuesta por la CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - CONADECUS respecto al proyecto "Proyecto Sistema de Información al Consumidor SIIACUS XVIII" manteniéndose la calificación consignada en el acuerdo N°127 de este Consejo y el consecuente resultado que ello representa sobre el financiamiento o no del proyecto.

PARTE II - DETERMINACIÓN DEL CONSEJO

Dado lo anterior y conforme a la reconsideración de financiamiento al proyecto "**Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado**" de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC, corresponde modificar el acuerdo N°127 de la siguiente manera:

1. En consideración al presupuesto inicial de \$245.000.000 inicialmente aprobados para la Línea General de proyectos mediante el Acuerdo N° 127 del CAFC, modifíquese la adjudicación, entre todos sus proyectos seleccionados de \$244.049.347 por **\$244.649.347**, disponibilizados para el segundo llamado un total de \$950.653, que se modifica por **\$350.653**.

2. En **PARTE I- PROYECTOS FINANCIADOS**, modifíquese la fila que identifica el proyecto folio 70801 "Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado" de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC, en el campo "Monto total financiado (\$)" reemplazar \$11.040.519 por **\$11.640.519**.

70801	Línea General / Individual	Espacios seguros para biciestacionar en edificios: Difusión y defensa de un derecho conquistado.	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC / ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES BICICULTURA ADC	\$11.640.519	\$11.640.519	81,43
-------	----------------------------	--	---	--------------	--------------	-------

3. El total de proyectos a financiar en la Línea General es de 20 proyectos (19 individuales y 1 cooperativo), por un total de \$244.049.347 modifíquese a **\$244.649.347**, sobre un presupuesto de \$245.000.000 disponible.
4. El total de proyectos a financiar en la línea de representación es de 2 proyectos, por un total de \$100.355.400, sobre un presupuesto de \$100.355.000 disponibles, **modifíquese** a \$100.355.400, no quedando saldos disponibles.

Estas modificaciones, todas de forma, no afectan las situaciones de financiamiento previamente comunicadas a los demás postulantes y adjudicatarios de este concurso, quedando todo en igualdad de condiciones.

Suscriben al presente acuerdo los consejeros consejeros Francisca Cortés (Representante del Servicio Nacional del Consumidor), Carolina Gutiérrez (Representante del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), Macarena Hughes (Representante de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno), Eduardo Reveco (Académico experto en derecho de consumo), Sebastián Cea (Académico experto en evaluación de proyectos). Fredy Sanhueza (Representante de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas)

Santiago, 06 de junio de 2023

Certifica contenido, fecha y firmas del presente Acuerdo,



PAULINA ESPINOZA SERRA
Coordinadora General

Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores