

Acuerdo Complementario N°134
Consejo de Administración del Fondo concursable
Primer Llamado a Concurso de Proyectos 2024

El Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, de conformidad con las disposiciones del artículo 27 del Decreto Reglamentario 98, de 2019, emitido por el Ministerio de economía, fomento y turismo y el artículo 21 de las Bases de postulación al primer llamado al Fondo concursable 2024, tras analizar la información presentada en el marco de las reclamaciones, 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 2024, se recibieron con fecha 26 y 28 de junio, tres reclamaciones respecto al Acuerdo N°133 del Consejo Administrador del Fondo Concursable, correspondientes a:

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE – AGRECU, para el proyecto “Difusión derechos del consumidor en RRSS 2024”; DEFENSORÍA CIVIL ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES, para el proyecto “Defiende tus derechos 2024”; y ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INTERCOMUNAL DÉCIMA REGIÓN CIDER, para el proyecto “Transporte público de buses con perímetro de exclusión en Puerto Montt-Alerce”.

A continuación, se detallan las reclamaciones recibidas:

Folio Proyecto	100007				
Nombre	Difusión derechos del consumidor en RRSS 2024*				
AdC	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - AGRECU				
Puntaje de presentación	59,3				
Calificación por Criterio	Diagnóstico	Descripción	Experiencia	Comportamiento Previo	Presupuesto
	4	4	4	5	4
Ponderado	11,4	20,00	11,4	10,7	5,7



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Solicitud de la Reclamación	Esta AdC solicita que su proyecto sea reevaluado por otro evaluador que no realice afirmaciones a partir de sesgos personales que atentan contra las intenciones del proyecto asumiendo que se busca alcanzar otros objetivos distintos a los planteados), así como que no presente dificultades para comprender las iniciativas digitales (publicación de información para consumidores en plataformas digitales).
Causa de la reclamación	Disconformidad con la evaluación general del evaluador, presentando sesgos, ignorando información textual presentada en el proyecto, realiza afirmaciones que agravan a la AdC.
Argumentos presentados	Observaciones del evaluador: <i>"Lo más atractivo del proyecto son los 'temas' que abordaría esta campaña de difusión. La protección contra 'patrones oscuros', califica dentro la mejor tradición de creatividad pedagógica. Lamentablemente, en ninguna de las oportunidades que entrega el formato de presentación se explican ni los 'temas' ni las metodologías pedagógicas. Los productos ofrecidos son artículos y 'piezas' a publicar en sitios web que parecen extraordinariamente caros (70 publicaciones por 22 millones). A pesar de que el proyecto lo niega, lo que se entiende es que se trata esencialmente de un estudio."</i> Respuesta: Para comenzar, como AdC consideramos que el evaluador no comprendió el objetivo del proyecto, ya que este menciona: "Lamentablemente, en ninguna de las oportunidades que entrega el formato de presentación se explican ni los 'temas' ni las metodologías pedagógicas." El objetivo del proyecto no considera "educar" a los consumidores, sino INFORMAR a los mismos sobre distintas temáticas. Esto puede ser observado en el objetivo del proyecto: <i>"El objetivo del proyecto es informar a los consumidores Chilenos entre 25 y 45 años sobre sus derechos y deberes como consumidores, también sobre garantías legales, cómo identificar y protegerse de Patrones Oscuros, informar sobre demandas de entidades financieras por desconocimiento de transacciones bancarias, temas de otros mercados como: servicios básicos, aerolíneas, etc. Esto a través de la página web y las RRSS de la ADC."</i>

Por otro lado, también consideramos que el evaluador no comprendió las temáticas abordadas por el objetivo del proyecto (cita mencionada en el primer párrafo), las cuáles son mencionadas y explicadas en el apartado de "Diagnóstico y justificación del problema".

Como AdC explicamos las problemáticas y sustentamos con datos el impacto e importancia de las mismas. Estas fueron detalladas de la siguiente forma:

A. Derechos y deberes de los consumidores, y garantía legal.

"La AdC CONADECUS publicó los resultados de la aplicación de encuestas, en las cuáles ante la pregunta "¿conoce sus derechos como consumidor?", el 43% de los encuestados respondió "No" (anexo 1). Además, un estudio destacado por "El Mostrador" en 2022 (anexo 2), concluyó que un 86% de los consumidores desconoce o tiene un conocimiento limitado acerca de sus derechos.

Ligado a esto, las empresas contribuyen al desconocimiento de los consumidores sobre sus derechos en las compras digitales a distancia. En Marketing 4 Ecommerce, se destaca que el 75% de los eCommerce chilenos no cumplen con proporcionar información sobre el derecho de garantía legal (anexo 3). Estas prácticas van en contra de la capacidad de los consumidores para defenderse adecuadamente, ya que la falta de información los imposibilita de presentar reclamos ante el incumplimiento de las garantías."

B. Tácticas engañosas: "Dark Patterns" en compras digitales a distancia.

"Sobre las compras en línea, la misma web -Marketing 4 Ecommerce- destacó (anexo 4) un informe publicado por el SERNAC que reveló que el 64% de los eCommerce en Chile utilizan "Dark Patterns" (Patrones Oscuros). Esta estrategia busca usar diseños disuasivos, lenguaje impreciso o engañoso, así como promociones y falsas urgencias para confundir al consumidor y llevarlo a comprar algo que no desea o no necesita. Esta situación es preocupante, sobre todo en periodos donde se fomentan las compras en línea, como el Black Friday, Cyber Monday y Navidad.

Ligado a esto, durante el año 2020 SERNAC recibió 37.400 reclamos en contra del comercio electrónico a distancia entre marzo y mayo (anexo 5). Se estima que, al final de dicho año, este número habría alcanzado a por lo menos 100.000 consumidores.

C. Desconocimiento de las modificaciones a la ley 20.009, que permiten a los bancos demandar a sus clientes.

"A partir de lo establecido por la Ley 20.009, respecto de cuando un consumidor desconoce una transacción bancaria dado que fue víctima del robo de sus medios de pago o sustracción de datos personales, la entidad financiera puede demandar a su propio cliente si el monto defraudado supera las 35 UF. Este proceso judicial no es conocido por el consumidor hasta que es notificado por el Juzgado de Policía Local.

La notificación que recibe el consumidor lo cita a una audiencia donde el banco se presenta con abogados y pruebas en su contra, mientras que el consumidor acude sin representación legal y no posee los conocimientos necesarios para enfrentarse a un proceso que no entiende.

Según la información proporcionada por Banco Estado, Santander, BCI y Chile, en 2022 se registraron 77.979 consumidores afectados por fraudes bancarios con un total de 32 mil millones de pesos (anexo 9). Además, los bancos han presentado demandas por "auto fraude", con un total de 200 demandas interpuestas hasta mayo de 2021 (anexo 10)."

D. Desconocimiento y dudas sobre otros mercados de consumo.

"Adicionalmente, otro punto que está relacionado parcialmente con las compras digitales a distancia y las transacciones bancarias, son aquellos mercados que utilizan plataformas de internet para vender y/o recibir pagos de sus clientes. Por ejemplo, la AdC CONADECUS publicó en su balance 2022 que recibió 3.700 solicitudes, entre reclamos y consultas de todo el país (anexo 11). Entre ellos se encuentran los mercados de servicios básicos, financieros, aerolíneas y etc."

Respecto del formato de presentación de la campaña (también mencionado en la cita del primer párrafo), consideramos que el evaluador no comprendió lo detallado en el proyecto respecto de cantidad piezas gráficas y plataformas de publicación, las cuáles fueron

detallados en el apartado de "Principales productos del proyecto":

"El principal producto será la campaña informativa a través de la página web y redes sociales de la AdC. Se publicarán 10 artículos informativos en la página web, 60 piezas en las redes sociales (15 publicaciones en Instagram, 15 historias Instagram, 15 encuestas Instagram y 15 Facebook). Estas publicaciones abordarán: derechos y deberes de los consumidores, garantías legales y retracto, orientar a los consumidores acerca de cómo identificar y protegerse de Patrones Oscuros, informar sobre demandas de entidades financieras

por desconocimiento de transacciones bancarias, y temas de variados mercados, tales como: servicios básicos, financieros, aerolíneas, etc. Por otro lado, consideramos que existe un producto secundario, el cuál consiste en guiar a las personas que interactúen con las redes sociales de la AdC, así como de la orientación de aquellos consumidores que necesiten un apoyo más amplio. Las publicaciones realizadas, estarán disponibles las 24 horas y los 7 días de la semana."

Como referencias y ejemplos del formato de publicación, se adjuntaron dos anexos con las publicaciones web y las piezas gráficas de las campañas realizadas en los años 2022 y 2023. Específicamente el "Anexo 12 - Publicaciones en Web y RRSS 2022" y "Anexo 14 -Publicaciones en Web y RRSS 2023". En ellos se pueden apreciar claros ejemplos del tipo de publicaciones, formatos y plataformas correspondientes.

Por otro lado, respecto del coste asociado a las publicaciones, como AdC consideramos que el evaluador tergiversa el producto del proyecto y demuestra desconocimiento respecto del funcionamiento de las publicaciones en RRSS, dado que explicita que: "Los productos ofrecidos son artículos y 'piezas' a publicar en sitios web que parecen extraordinariamente caros (70 publicaciones por 22 millones)." En este sentido, reduce el alcance del proyecto a sólo las publicaciones, desconociendo el impacto de alcanzar a por lo menos 25.000 personas por mes, y a 100.000 al final de la campaña. Esto puede apreciarse en los alcances de las campañas anteriores, realizados por la AdC en proyectos financiados por los fondos concursables del SERNAC. En el año 2022, la campaña alcanzó a 66.351 consumidores (facebook) y 33.798 consumidores (Instagram), acumulando un total de 100.149 consumidores. En este mismo sentido, en el año 2023, la campaña alcanzó a 100.175 consumidores (facebook) y 100.429 consumidores (Instagram), acumulando un total de 200.604 consumidores. Los resultados fueron enviados como "Anexo 13 - Métricas de Campaña en RRSS 2022", y "Anexo 15 - Métricas de RRSS 2023". Con esto, queremos reforzar que el objetivo del proyecto busca informar a por lo menos 100.000 consumidores con una estructura de publicación que considera 70 publicaciones en 4 meses, a partir del trabajo generado por el equipo de profesionales de nuestra AdC (formato de trabajo establecido en el apartado "Descripción del proyecto", desglosado en la carta Gantt y reforzado en la descripción de las funciones de los profesionales del Excel de Desglose Presupuestario).

Para finalizar este apartado, como AdC, consideramos que se nos realiza un agravio al explicitar directamente que estamos utilizando los medios del proyecto para otros fines distintos a los objetivos planteados en esta campaña. El evaluador menciona directamente: "A pesar de que el proyecto lo niega, lo que se entiende es que se trata esencialmente de un estudio." Sin embargo, no sustenta su afirmación en absolutamente ningún punto de lo señalado en el proyecto, por lo que parece ser más bien un ataque a partir de un sesgo del evaluador, descalificando gratuitamente los objetivos y prestigio de esta AdC. Por otro lado, en años anteriores, donde se han realizado postulaciones de proyectos similares, hemos recibido buenos comentarios por nuestras iniciativas, y no supuestos que afectan directamente a nuestros equipos de trabajo. Los proyectos mencionados, que contienen estructuras y bases de trabajo similares, han recibido las siguientes calificaciones: en el año 2022 segundo llamado folio 62254 Campaña Informativa de Derechos Compra Digital a Distancia 2022 (82,14) y año 2023 folio 73053 Proyecto Difusión derechos del consumidor en RRSS 2023 (82,86).

Observaciones del evaluador:

1) Diagnóstico y justificación del problema de consumo: Al analizar el diagnóstico y la justificación del problema de consumo, especialmente en relación con el desconocimiento de los derechos del consumidor, se observa que la redacción carece de claridad y concisión. El uso de un lenguaje complicado dificulta la identificación precisa del problema central de consumo y sus causas subyacentes al leerlo. Esto también complica la comprensión de cómo estas causas se relacionan con el problema planteado en el proyecto. Por lo tanto, se sugiere mejorar tanto la redacción del problema de consumo en sí como la de las causas relacionadas, para ofrecer una comprensión más clara del impacto que la implementación del proyecto tendrá en las personas afectadas.

Respuesta:

Como mencionamos anteriormente, como AdC consideramos que el evaluador no comprendió lo planteado en el apartado de Diagnóstico y justificación del problema de consumo. Dado que se explicita claramente cuál es el problema de consumo plasmado explícitamente como: "Como AdC hemos constatado a lo largo de los proyectos ejecutados entre el 2020 y 2023 financiados por los Fondos Concursables, el siguiente problema que afecta a los consumidores: El desconocimiento generalizado acerca de sus derechos como consumidores."

Una vez establecido el problema de consumo, damos cuenta de cinco ámbitos específicos del desconocimiento de sus derechos (los que fueron explicados en los párrafos anteriores) con fuentes confiables y datos que las respaldan para entender posibles causas e impacto en los consumidores:

• **Desconocimiento general sobre derechos y deberes, y sobre garantía legal.** En este punto establecemos: encuestas que dan cuenta del desconocimiento de los derechos

como consumidores, noticias que abordan la misma temática y notas web de sitios especializados. Esto, reforzado con el impacto en los consumidores respecto de su posibilidad de hacer valer sus derechos.

• **Desconocimiento de tácticas engañosas: "Dark Patterns" en compras digitales a distancia.** En este punto establecemos: notas web que respaldan el impacto de los Patrones Oscuros citando cifras publicadas por SERNAC. Qué son y cómo afectan estas estrategias a los

consumidores, así como su posible impacto en un sector de la población, y el alcance de la problemática a partir de las compras digitales a distancia.

• **Desconocimiento de las modificaciones a la ley 20.009, que permiten a los bancos demandar a sus clientes.** En este punto establecemos: breve explicación de la problemática, forma en la que impacta a los consumidores y el alcance de la misma.

• **Desconocimiento sobre otros mercados de consumo.** En este punto establecemos: una pincelada general a otras temáticas que impactan y son de interés para los consumidores a partir de los reclamos de estos mismos.

También, en el apartado en el apartado Diagnóstico y justificación del problema de consumo, abordamos esta problemática con nuestra propuesta como AdC. Esto, a partir de las temáticas a trabajar, la población objetivo, el alcance a de la campaña y nuestra experiencia: "Considerando todo esto, como AdC creemos que esta problemática se puede abordar a partir de una campaña de información a los consumidores. Esto se ve reforzado en el objetivo del proyecto (ya mencionado en el apartado anterior):

"El objetivo del proyecto es informar a los consumidores Chilenos entre 25 y 45 años sobre sus derechos y deberes como consumidores, también sobre garantías legales, cómo identificar y

protegerse de Patrones Oscuros, informar sobre demandas de entidades financieras por desconocimiento de transacciones bancarias, temas de otros mercados como servicios básicos, aerolíneas, etc. Esto a través de la página web y las RRSS de la ADC."

Respecto del perfil de los consumidores que buscamos alcanzar, establecemos en el apartado de Diagnóstico y justificación del problema de consumo, el cómo estructuramos el perfil de los consumidores: "Sobre las compras digitales, Grow For Knowledge publicó en 2021 que el 94% de las personas en Chile declaró haber comprado un producto o servicio por internet en los últimos seis meses (anexo 6). Así mismo, el estudio "Comercio electrónico en Chile" - 2021 señala que los grupos de edad que más compran en línea son el de 25 a 34 años, con un 28.6%, y el de 35 a 44 años, con un 24.5% (anexo 7). En conjunto, estos representan el 53,1% de las compras digitales en el país.

Adicionalmente, un informe publicado por We Are Social (anexo 8), donde se analiza la audiencia de las publicidades de META por grupos etarios Facebook, Instagram y Messenger, destacó que el grupo de 25 a 34 años representa el 29,9% de las visualizaciones, mientras que el grupo de 35 a 44 años representa el 18%. En conjunto, concentran el 47,9% del total de la audiencia en estas plataformas."

Esto, nos permitió definir a la población beneficiaria como: "Consumidores entre 25 y 45 años a lo largo de todo Chile, que utilicen Facebook y/ o Instagram, que hagan compras digitales a distancia y posean una cuenta bancaria y tarjetas de débito/ crédito." Nos parece importante mencionar que tanto el lenguaje utilizado para la postulación de este proyecto, así como la redacción, continúa con la línea estipulada en los proyectos presentados en años anteriores (2022 y 2023). Por esto, consideramos que los problemas de comprensión que manifiesta el evaluador están relacionados con su sesgo personal, más que con el lenguaje utilizado. Esto, pues se menciona textualmente el problema de consumo, las temáticas, cifras que las respaldan y fuentes confiables de información, así como la solución planteada por la AdC para abordar el problema. Como mencionamos al final del apartado anterior, dichos proyectos recibieron una muy buen puntaje final y no fueron objeto de observaciones relacionadas con su estilo de redacción.

Como punto de comparación, este mismo apartado, en el proyecto presentado el año 2022 antes mencionado consiguió 7 puntos, y en el proyecto presentado el año 2023 también consiguió el puntaje

máximo (7 puntos). Esto demuestra que como asociación hemos mejorado y pulido el diagnóstico y justificación del problema. Por todo lo mencionado, consideramos que las observaciones realizadas por el evaluador no supone una calificación de 4 puntos de un total de 7. Esto pues, definimos el problema de consumo, identificamos las causas y problemas asociados, mencionamos la población afectada, y utilizamos fuentes y referencias para sustentar lo planteado.

Observaciones del evaluador:

2) Descripción del proyecto: *Se ha logrado una descripción clara de la iniciativa a desarrollar, así como de la planificación y estrategia de difusión y convocatoria asociada a la misma. Sin embargo, se identifica una mejora en la redacción de los puntos planteados, para dar mayor comprensibilidad al impacto de la iniciativa, y una falta de claridad en cuanto a la población beneficiaria del proyecto. Esta falta de claridad surge de una discrepancia entre los datos proporcionados en el diagnóstico y la justificación del problema. Inicialmente se menciona la intención de alcanzar a 10,000 seguidores mensuales, aumentando a 40,000 al final de la campaña. No obstante, en la descripción actual se indica un objetivo diferente de llegar a 25,000 seguidores mensuales y 100,000 al final de la campaña. Por lo tanto, se sugiere identificar con precisión cuál es la población efectiva que será alcanzada por el proyecto. Esto puede lograrse utilizando estadísticas previas del proyecto sobre las personas consumidoras alcanzadas anteriormente. A partir de esta información, se puede formular un promedio para cuantificar a los beneficiarios efectivos. Esta clarificación es fundamental para tener una idea precisa de cuántas personas se beneficiarán con la implementación del proyecto.*

Respuesta:

Como AdC, rescatamos nuevamente que los problemas de comprensión que manifiesta el evaluador están relacionados con su sesgo personal, más que con el lenguaje y redacción utilizados. En este sentido, la redacción da cuenta de una estructura clara de trabajo con actividades específicas que fueron detalladas en la Carta Gantt del proyecto y en las funciones establecidas en el Exel de Desglose Presupuestario.

Respecto de la siguiente afirmación por parte del evaluador: "(...) y una falta de claridad en cuanto a la población beneficiaria del proyecto." Nos parece sorprendente que realice esta afirmación dado no corresponde a este apartado, la población beneficiaria fue

establecida en el apartado correspondiente a "Población Beneficiaria", y se definió de la siguiente forma:

Consumidores entre 25 y 45 años a lo largo de todo Chile, que utilicen Facebook y/ o Instagram, que hagan compras digitales a distancia y posean una cuenta bancaria y tarjetas de débito/ crédito. Si bien existe una discrepancia en el alcance mencionado en el apartado de "diagnóstico y justificación del problema de consumo" y lo establecido en este apartado. Nos parece importante aclarar que el alcance de este proyecto contempla 25.000 personas por mes, y a 100.000 al final de la campaña. La discrepancia señalada pudo haber sido perfectamente despejada con una solicitud por parte del evaluador para despejar esta situación, y no considerarla como un factor en desmedro del proyecto en general. Si bien entendemos que estos errores pueden presentarse, estamos siempre dispuestos a corregirlos para lograr alcanzar los objetivos de nuestros proyectos y, como impacto principal, llegar a los consumidores.

Por otro lado, respecto de la afirmación del evaluador: "Esto puede lograrse utilizando estadísticas previas del proyecto sobre las personas consumidoras alcanzadas anteriormente.

A partir de esta información, se puede formular un promedio para cuantificar a los beneficiarios efectivos. Esta clarificación es fundamental para tener una idea precisa de cuántas personas se beneficiarán con la implementación del proyecto." Las cifras alcanzadas en proyectos anteriores, estas se presentan como anexos a este proyecto, estableciendo que en el año 2022, la campaña alcanzó a 66.351 consumidores (facebook) y 33.798 consumidores (Instagram), acumulando un total de 100.149 consumidores. En este mismo sentido, en el año 2023, la campaña alcanzó a 100.175 consumidores (facebook) y 100.429 consumidores (Instagram), acumulando un total de 200.604 consumidores. Los resultados fueron enviados como "Anexo 13 - Métricas de Campaña en RRSS 2022", y "Anexo 15 -Métricas de RRSS 2023". A partir de dichas cifras, se entiende que el alcance del proyecto contempla 25.000 personas por mes, y a 100.000 al final de la campaña. Esto, considerando que todos los años hemos aumentado la cantidad de consumidores alcanzados.

Como punto de comparación, este mismo apartado, en el proyecto presentado el año 2022 consiguió 6 puntos, y en el proyecto presentado el año 2023 consiguió 6 puntos de un máximo de 7. Esto demuestra que como asociación somos capaces de presentar una descripción del proyecto estructurada, clara y precisa.

Por todo lo mencionado, consideramos que dicha discrepancia no supone una calificación de 4 puntos de un total de 7. Esto pues realizamos una descripción general de la iniciativa, establecemos una planificación coherente con los objetivos y la población beneficiaria,

damos cuenta de una metodología de publicación, y explicamos las estrategias de difusión de la información.

Observaciones del evaluador:

3) Experiencia de la Asociación en la ejecución de proyectos: *Este criterio se evalúa teniendo en cuenta la experiencia previa demostrada por la Asociación en el área pertinente, siendo esta de 2 años (2020-2021). La Asociación ha llevado a cabo más de 7 proyectos financiados por el Fondo Concursable en años anteriores, la mayoría de los cuales están relacionados con el ámbito de la iniciativa presentada. De los cuales 3 de estos proyectos están directamente vinculados con la iniciativa actual, todos centrados en la misma línea temática de difusión o educación sobre los derechos del consumidor. Además, la Asociación ha estado desarrollando iniciativas similares durante los últimos años, lo cual se respalda mediante el anexo de experiencia y los acuerdos mantenidos en el Fondo Concursable en años anteriores. Por otro lado, el equipo executor cuenta en su mayoría con una trayectoria superior a los 2 años, como se evidencia en los anexos de experiencia adjunta por la Asociación de Consumidores, así como en las postulaciones previas realizadas al presente Fondo Concursable. Esta sólida experiencia tanto a nivel organizativo como individual respalda la capacidad de la Asociación para llevar a cabo con éxito la iniciativa propuesta.*

Respuesta:

Si bien en este apartado el evaluador destaca la experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos, considera lo siguiente: "2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto." (3 puntos) y "5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada" (2 puntos). Sin embargo, en la suma de puntajes, el proyecto consta con 4 puntos en vez de 5, por lo que entendemos que se debió a un error en la suma de los puntajes.

Observaciones del evaluador:

5) Costos y presupuesto del proyecto: *El desglose presupuestario presentado por la Asociación parece coherente con los objetivos de la iniciativa, lo que justifica la eficiencia y el impacto del gasto proyectado. Sin embargo, hay algunos aspectos que requieren mayor claridad. En primer lugar, los gastos de honorarios no están detallados con precisión en términos de cómo se distribuirá el pago a los profesionales, dado que este detalle no coincide con el total*

postulado por los mismos. Por otra parte, no se incluye en el presupuesto la adquisición de firma electrónica avanzada, lo cual podría representar un riesgo, especialmente si la Asociación no obtiene financiamiento de otro proyecto. Esto es crucial, ya que la obligatoriedad de rendir cuentas electrónicas mediante SISREC hace necesario contar con esta herramienta. Se sugiere que la Asociación revise y ajuste estos aspectos del presupuesto para garantizar una gestión financiera transparente y eficaz de la iniciativa."

Respuesta:

Respecto de la afirmación del evaluador: "(...) los gastos de honorarios no están detallados con precisión en términos de cómo se distribuirá el pago a los profesionales, dado que este detalle no coincide con el total postulado por los mismos.". La postulación señala claramente el número de horas semanales que cada miembro del equipo dedicará a la iniciativa para luego señalar la remuneración que recibirá por ese trabajo. Por otro lado, la cantidad de meses está dada por las bases (4 máximo) y descrito como parte de la descripción del proyecto (el proyecto está distribuido a lo largo de 4 meses). Esto último, también es reforzado en la Carta Gantt adjunta al proyecto. La operación aritmética de señalar cuánto precisamente recibirá cada integrante a fin de mes se hace ostensiblemente innecesaria y no puede ser calificada como un impedimento para entender cómo se distribuye el pago a los profesionales. Esto último lo consideramos importante, dado que cada profesional puede establecer cómo desea recibir sus remuneraciones, éstas podrían ser mensuales, en dos pagos o en uno completo, dado que no está limitado por las bases del proyecto. Por lo mencionado anteriormente, es el monto final del pago a cada profesional lo relevante para entender la carga presupuestaria.

Así mismo, el evaluador señala que la falta de firma electrónica avanzada podría representar un riesgo. Una vez más, adolece de un sesgo evidente la evaluación desde que esa clase de detalles son pertinentes a cada asociación. Para el caso particular de AGRECU, y como le consta al departamento de participación ciudadana, esta asociación cuenta con firma electrónica avanzada desde hace años, no siendo pertinente en esta etapa pretender hacer un filtro en la evaluación con este ítem que compete exclusivamente a quienes postulan al fondo y siendo prerrogativa de los mismos el cómo organizan internamente "las herramientas" con las que desarrollarán los proyectos.

Por todo lo mencionado, consideramos que las observaciones realizadas por el evaluador no suponen una calificación de 4 puntos de un total de 7. Esto pues identificamos claramente todos los gastos

	del proyecto; existe una coherencia presupuestaria; se realiza una vinculación entre los gastos y las actividades (publicidad digital, artículos de oficina, garantía e imprevistos); existe una relación entre los gastos y los beneficiarios (trabajo de profesionales y publicidad digital); así como una justificación del personal a partir de sus funciones y distribución horaria.
--	---

El Consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de Consumidores en su reclamación, precisa que, la metodología de evaluación del Fondo Concursable, consiste en una pre evaluación presentada al consejo y una evaluación proporcionada por los consejeros, donde prevalece está última. En ese contexto, el presente proyecto cuenta con una pre evaluación y una evaluación, las cuales son complementarias, por tanto, no podría existir intención o sesgos personales que pudieran haber afectado al proyecto postulado por la Asociación.

Adicionalmente a lo anterior, el Fondo Concursable es un proceso regido por las bases de postulación que incorporan los criterios de evaluación para cada línea. En el caso particular de la línea general, se señalan como elementos de evaluación para los criterios 1 y 2, los siguientes:

1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo

- Definición del problema de consumo
- Identificación de causas del problema
- Población afectada.
- Fuentes / Referencias

2. Descripción del proyecto

- Descripción de la iniciativa
- Planificación de la iniciativa
- Coherencia de la iniciativa
- Metodología
- Población Beneficiaria
- Estrategia de difusión / convocatoria

Se señala además que se valorará que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.

En este sentido, el objetivo de establecer dichos criterios es resguardar la objetividad del proceso, por tanto, el no cumplimiento de alguno de ellos, inevitablemente conduce a la obtención de un menor puntaje. Situación que de acuerdo a la evaluación se indica para los criterios de evaluación 1 y 2.

Referido a la experiencia de la Asociación, las bases establecen que esta debe ser verificada y tal como se refleja en el puntaje otorgado, para el proyecto, la asociación cumplió con:

2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto, lo que equivale a 3 puntos y con 3 proyectos directamente relacionados con la iniciativa postulada, lo que equivale a 1 punto. De esta manera el criterio obtuvo una nota de 4.

Por último, los anexos presupuestarios, se evalúan en virtud de lo establecido en el punto 18 de las bases de postulación referentes a costos y presupuestos, los cuales señalan como:

5. Costos y presupuesto del proyecto

- Identificación de los gastos
- Coherencia presupuestaria
- Vinculación entre gastos y actividades / objetivos
- Relación gasto / beneficiarios
- Justificación de personal a Honorarios

En este sentido es importante mencionar que el anexo presupuestario debe ser consistente y cuadrar con la postulación del proyecto, por tanto, la identificación de los gastos debe coincidir. Así también, la justificación de personal a honorario, y la claridad del pago a cada uno de ellos es un elemento que debe estar explícito en el presupuesto. El no cumplimiento de estos factores, implica la obtención de un menor puntaje.

Igualmente, el costo de la iniciativa, es un elemento considerado para la vinculación entre gastos y actividades / objetivos, y para la evaluación de la relación gasto / beneficiarios.

Por todo lo anteriormente expuesto, **se rechaza de este modo, la presentación interpuesta por ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - AGRECU, respecto al proyecto "Difusión derechos del consumidor en RRSS 2024"**

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Folio Proyecto	100002			
Nombre	Defiende tus derechos 2024			
AdC	Defensoría Civil Asociación de Consumidores / Defensoría Civil - A.C.			
Puntaje de presentación	70,00			
Calificación por Criterio	Experiencia de la Asociación en Representación Individual	Equipo ejecutor y perfil de los abogados	Comportamiento previo en ejecución de proyectos	Comportamiento previo en la ejecución de proyectos de Representación Individual
	5	3	7	7
Ponderación	17,86	17,14	15,00	20,00
Solicitud de la Reclamación	A continuación se transcriben los puntos principales del recurso de reclamación: Solicito al Servicio Nacional del Consumidor, a través de la Coordinadora General del Fondo concursable y del Consejo de Administración del Fondo Concursable, admitir el, recurso de reclamación en contra del acuerdo N°133 del Consejo de Administración del Fondo Concursable del llamado a concurso de proyectos 2024, publicado con fecha 21 de junio de 2024, en tanto asignó a nuestra asociación un puntaje total de sólo 70 puntos para la línea de representación individual, en circunstancias que una evaluación correcta de los antecedentes nos habría significado un puntaje total de 92,86 puntos, para que se corrija la evaluación y en consecuencia se formalice una nueva decisión y publicación, asignando a la Defensoría Civil el fondo de representación individual. Solicito notificar las resoluciones que se dicten en el procedimiento administrativo iniciado por este recurso, al correo electrónico camilo@abogadojara.cl. A fin de asegurar la eficacia de la decisión que se adopte al resolver la presente reclamación, solicito a Ud. suspender temporalmente los efectos del acuerdo N°133 del Consejo de Administración del Fondo Concursable del llamado a concurso de proyectos 2024, publicado con fecha 21 de junio de 2024, hasta la dictación de la resolución sobre el presente recurso, en			

	tanto la ejecución del acuerdo impugnado podría perjudicar los efectos de la resolución que acoja la presente resolución. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley No 19.880, el cual establece que "Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello".
Causa de la reclamación	Que en conformidad a lo dispuesto en el punto 21 de las bases del fondo concursable para asociaciones de consumidores, primer semestre de 2024, vengo a interponer recurso de reclamación en contra del acuerdo N°133 del Consejo de Administración del Fondo Concursable del llamado a concurso de proyectos 2024, publicado con fecha 21 de junio de 2024, en tanto asignó a nuestra asociación un puntaje total de sólo 70 puntos para la línea de representación individual, en circunstancias que una evaluación correcta de los antecedentes nos habría significado un puntaje total de 92,86 puntos, para que se declare admisible el recurso por parte de la Coordinadora General del Fondo Concursable, lo remita al Consejo de administración del fondo concursable, a fin de que este apruebe el recurso corrigiendo la evaluación y asignación de puntajes y, en consecuencia, se formalice una nueva decisión y publicación, asignando a la Defensoría Civil el fondo de representación individual.
Argumentos presentados	A continuación, se transcriben los principales argumentos del recurso en asunto: "1. El puntaje asignado en la modalidad de representación individual según el criterio "2. Equipo executor y perfil de los abogados". El fondo de representación individual contiene los siguientes criterios para efectos de asignar puntaje por equipo executor y perfil de los abogados:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar		2. Equipo ejecutor y perfil de los abogados			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
40%	Se asignará puntaje a las Asociaciones, de acuerdo al número de abogados que componen el equipo ejecutor del proyecto y el perfil de los mismos. Para la evaluación del perfil se tendrá en cuenta la formación específica y la experiencia con la que cuenta el o los abogados a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos a transferir. El criterio se compondrá de dos elementos a evaluar: 2.1 Número de abogados que componen el equipo ejecutor con formación en derecho de consumo. 2.2 Formación y Experiencia de los abogados del equipo ejecutor. La asociación postulante deberá declarar, como parte de su postulación, la cantidad de abogados que dispondrá para la gestión de los casos derivados desde SERNAC, adjuntando los respaldos que permitan verificar formación y experiencia de los abogados. El SERNAC, en el desempeño de su función de control sobre los proyectos, podrá en cualquier momento de su ejecución, previo a la certificación de ejecución conforme, requerir los antecedentes a la AdC que den cuenta del efectivo cumplimiento del perfil de abogado comprometido, a fin de evaluar el correcto desarrollo de los objetivos del proyecto, así como el correcto cumplimiento de las condiciones mínimas comprometidas por la AdC para ello.	2.1 Se otorgará un puntaje entre 1 y 5 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle: - El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con 1 abogado. - El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con 2 abogados. - El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con más de 2 abogados.	0 puntos 1 punto 2 puntos	5,71	40,00
		Se otorgará un puntaje entre 1 y 5 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle: - Todos los abogados del equipo ejecutor, cuentan con formación en materia de consumo y experiencia superior a 2 años en tramitación de causas en materia de consumo. - Todos los abogados del equipo ejecutor, cuentan con formación en materia de consumo y experiencia, al menos, de 2 años en la tramitación de causas en materia de consumo. - Al menos un abogado del equipo ejecutor, cuenta con formación en materia de consumo y experiencia, al menos, de 2 años en la tramitación de causas en materia de consumo. - Los demás casos no previstos en la asignación de puntaje anterior No serán financiados proyectos que no incluyan, dentro de su equipo de abogados, al menos uno de sus miembros que posea experiencia mínima de 2 años en la tramitación de juicios en materia de consumo.	3 puntos 3 puntos 1 punto 0 puntos		
		Puntaje Total del Criterio (2.1 + 2.2)	1 a 7 puntos		

De acuerdo a esta tabla, el fondo otorgaba un puntaje de 2 puntos para las asociaciones que presenten un equipo ejecutor de más de 2 abogados, y, además, otorgaba 5 puntos adicionales en el caso que todos los abogados del equipo ejecutor cuenten con formación en

	materia de consumo y experiencia superior a 2 años en la tramitación de causas de la misma naturaleza. Cumplidos y sumados todos estos componentes, la asociación tendría un puntaje total máximo ponderado por este criterio de 40 puntos. 2. El equipo ejecutor presentado por nuestra asociación de consumidores. Nuestra asociación presentó el siguiente equipo ejecutor para la línea de representación individual del fondo concursable: 1. Camilo Jara Pacheco, abogado con más de dos años de experiencia en causas de derecho del consumo y formación especializada en Diplomado en Contratos y Daños, más curso sobre nuevas tendencias de responsabilidad civil, por parte de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso respectivamente. 2. Andrés Vera Vera, abogado con más de dos años de experiencia en causas de derecho del consumo y formación especializada con Magister en Derecho Privado por la Universidad Austral de Chile. 3. Karim Kauak, abogado con más de dos años de experiencia en causas de derecho del consumo y formación por curso de especialización en nuevas tendencias de responsabilidad civil por parte de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Es decir, se trata de un equipo de tres abogados, lo que significa un puntaje base de 2 puntos, y además, de acuerdo a los antecedentes que se acompañaron en su oportunidad, todos los miembros del equipo contaban con más de 2 años de experiencia y formación en materias de derecho de consumo, lo que significa un puntaje adicional de 5 puntos. En suma, el puntaje total que correspondía al equipo presentado era de 7 puntos, equivalente a un puntaje máximo ponderado de 40 puntos. 3. El puntaje asignado por el Sernac a la experiencia y formación del equipo ejecutor. No obstante cumplir con todos los requisitos para obtener el puntaje máximo como equipo ejecutor, el Sernac nos asignó el puntaje más bajo en el componente de experiencia y formación, con un puntaje ponderado total de 17,14 puntos. Sin embargo, la forma en la que se llegó a este puntaje fue gracias a un error. Para ello, pasamos a analizar el correo electrónico explicativo sobre este punto enviado el 26 de junio de 2024, donde el SERNAC nos
--	--

explicó la razón de la asignación de un puntaje tan bajo. El correo en cuestión, en la parte pertinente dice lo siguiente:

"2. Equipo Ejecutor y perfil de los abogados:

Componente 1) - De acuerdo a lo declarado, la Asociación postuló e incorporó los antecedentes de 3 abogados, por lo que se otorgó nota 2, que era el máximo del componente.

Componente 2) - Los años de experiencia y la formación son criterios copulativos, se deben cumplir ambos para la asignación de puntajes.

En este caso tras analizar los documentos de postulación, referidos a anexo 2.4 y "Antecedentes_de_experiencia_y_formacion" de Andres Vera, Karim Kauak y Camilo Jara (Primera, segunda, tercera y cuarta parte) todos cumplan con mas de 2 años de experiencia en tramitación de causas en materia de consumo, pero solo 2 tenían formación asimilable a derecho de consumo, que en este caso fue derecho de contrato. En particular fue el caso de Andres Vera, quien no tenía formación específica en materia de derecho de consumo.

En ese contexto no todos tienen formación, por eso se aplicó a la evaluación el criterio "Al menos un abogado del equipo ejecutor, cuenta con formación en materia 3 de consumo y experiencia, al menos, de 2 años en la tramitación de causas en materia de consumo." Debido a lo anterior corresponde la nota 1."

Como se lee a partir de lo destacado, el Sernac estimó que el abogado Andrés Vera no tenía formación asimilable en derecho de consumo, en circunstancias que, el Sr. Vera cuenta con el grado académico más alto dentro de equipo ejecutor, esto es, un postgrado de Magíster en Derecho Privado de la Universidad Austral de Chile, que, como su nombre lo indica, se trata de un título que involucra formación especializada en materias relacionadas con el derecho del consumo, como contratación privada, daños y responsabilidad civil, entre otros. Es decir, se trata de un postgrado de mayor complejidad y grado académico que el diplomado y cursos presentados por los demás integrantes del equipo, que, a diferencia del Magíster en Derecho Privado del Sr. Vera, sí fueron considerados para efectos de asignar el puntaje.

4. Las consecuencias en la equivocación del SERNAC

Como consecuencia del error anterior, se nos asignó un puntaje total por equipo ejecutor de sólo 17,14, lo que, sumado a los otros puntajes ponderados, significó un puntaje total de postulación de sólo 70 puntos. Esto significó posicionarnos en el último lugar de los postulantes al fondo de representación individual. Pero, de haber asignado el puntaje correcto el equipo ejecutor, habríamos tenido un

puntaje ponderado total por este criterio de 40 puntos, los que sumado al resto de los puntajes ponderados por criterio, nos habría significado un puntaje total de postulación para el fondo de 92,86 puntos.

Es decir, una evaluación correcta de la formación y experiencia del equipo ejecutor, considerando para ello, cómo resulta evidente, que el Magíster en Derecho Privado del Sr. Vera implica una formación asimilable para los fines del fondo, siendo un grado de especialización en derecho privado de mayor rango que el diplomado y el curso que sí fueron tomados en cuenta, habría dado como resultado la asignación del fondo de representación individual a la Defensoría Civil.

Pese a que esto es una obviedad, a continuación, insertamos una imagen del catálogo del Magíster de la UACH del Sr. Vera, cuya copia completa se acompaña como antecedente de este recurso, donde se observan cursos sobre contratos y responsabilidad civil (materias que fueron aceptadas en el caso del diplomado y el curso de los otros integrantes del equipo), como resulta lógico para cualquier Magíster en Derecho Privado:



Es más, la malla curricular del Magíster en derecho privado del Sr. Vera, para el período 2016, cuya copia acompañamos en un otrosí y que repite los contenidos del período posterior al cual asistió el abogado, contiene cursos específicos en materia de derecho del consumidor, contratos y derecho de daños, tal como puede apreciarse a continuación:

ESTRUCTURA MAGÍSTER EN DERECHO VERSIÓN 2016-2017 CON SALIDAS ALTERNATIVAS A DIPLOMADO Y CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN.

PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE			
	Nº CRÉDITOS	ASIGNATURAS DE ESPECIALIZACIÓN	SALIDAS ALTERNATIVAS Y TOTAL CRÉDITOS
Mención Derecho Público	2	Protección jurisdiccional frente a actos de la Administración del Estado	Diplomado en Derecho Público (7 asignaturas mínimo = 14 créditos)
	2	Control administrativo de la actividad de la administración pública	
	2	La Justicia Constitucional: Inaplicabilidad, protección y amparo	
	2	Acceso a la Información Pública	
	2	Protección interamericana de derechos humanos	
	2	Justicia e institucionalidad ambiental en Chile	
	2	Género y Derecho	
	2	Mercados Regulados	
	2	Corrupción y derecho penal: delitos contra la función pública.	
Mención Derecho Privado	2	Tributación y Empresa	Diplomado en Derecho Privado (7 asignaturas mínimo=14 créditos)
	2	Instituciones del Derecho del Trabajo	
	2	Problemas actuales del derecho de contratos	
	2	Derecho Tributario, Nuevo procedimiento General de Reclamaciones	
	2	Derecho del consumidor	
	2	Terminación del contrato de trabajo.	
	2	Derecho Penal de la Empresa	
	2	Problemas actuales del Derecho de Familia	
	2	Derecho de daños. Tendencias jurisprudenciales y regímenes especiales	
	2	Modernas tendencias del derecho societario	

5. Por lo evidente del error, nos cuesta creer que haya sido una simple equivocación, quedando abierta la interrogante de si acaso ¿el SERNAC recurrió a la discrecionalidad en la asignación del puntaje con el fin de beneficiar a otras asociaciones?, cuestión que, en todo caso, resulta improbable y nos negamos a aceptar, ya que confiamos en que se trató de un mero error humano, el que será corregido al acoger este medio de impugnación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	Por tanto, solicito al Servicio Nacional del Consumidor, a través de la Coordinadora General del Fondo concursable y del Consejo de Administración del Fondo Concursable, admitir el, recurso de reclamación en contra del acuerdo N°133 del Consejo de Administración del Fondo Concursable del llamado a concurso de proyectos 2024, publicado con fecha 21 de junio de 2024, en tanto asignó a nuestra asociación un puntaje total de sólo 70 puntos para la línea de representación individual, en circunstancias que una evaluación correcta de los antecedentes nos habría significado un puntaje total de 92,86 puntos, para que se corrija la evaluación y en consecuencia se formalice una nueva decisión y publicación, asignando a la Defensoría Civil el fondo de representación individual". . Para acreditar los hechos expuestos en lo principal, acompañó principalmente los siguientes documentos: 1. Correos electrónicos: "Remite evaluación de proyectos 1er Llamado 2024-DEFENSORÍA CIVIL" 2. Catálogo Magíster en Derecho, edición 2018-2019. 3. Malla curricular MAGÍSTER EN DERECHO 2016.
Análisis realizado sobre la reclamación	Considerados los antecedentes expuestos por la Asociación en su recurso de reclamación, ingresado el día 28 de junio de 2024, se analizan punto por punto los argumentos expuestos: 1. "El puntaje asignado en la modalidad de representación individual según el criterio "2. Equipo ejecutor y perfil de los abogados "". La información presentada por la Asociación corresponde al segundo criterio de evaluación declarado por las bases de postulación para el presente llamado del Fondo Concursable, aplicables para la línea especial de financiamiento, modalidad de representación individual, en virtud del cual la calificación máxima a obtener corresponde a una nota 7, ponderada a 40 puntos. En este criterio, de acuerdo a la evaluación del proyecto, el puntaje originalmente obtenido por la Asociación corresponde a una nota 3, ponderada a 17,14 puntos. 2. "El equipo ejecutor presentado por nuestra asociación de consumidores". El equipo presentado en este punto de la reclamación, corresponde al equipo evaluado en el proyecto, en virtud del cual, la evaluación otorgó el puntaje anteriormente mencionado, en razón de la composición y formación.

3. **"El puntaje asignado por el SERNAC a la experiencia y formación del equipo ejecutor."** Analizados los antecedentes expuestos por la Asociación por medio de su recurso, se hace presente que parte del argumento esgrimido considera que SERNAC estimó que el abogado Andrés Vera, no tenía formación asimilable en Derecho de Consumo, en circunstancias que tenía el grado académico más alto, declarado como postgrado de **Magíster en Derecho Privado**. En este sentido, resulta relevante mencionar que de acuerdo a los documentos de postulación adjunta en la misma, declaran y dan cuenta de un "Magíster en Derecho, con mención en derecho privado" sin mencionar o acompañar antecedente que vincule dicho grado con estudios formales en Derecho del Consumo, en particular.

En este contexto, atendiendo la presentación del recurso y los nuevos antecedentes acompañados en éste, se realiza una reevaluación de los antecedentes asociados a su proyecto, teniendo a la vista el catálogo y la malla , adjunta en la reclamación.

Revisados los anexos evaluados, correspondientes a: **Anexo 2.4 experiencia y formación y los verificadores de tanto de la experiencia como de la formación** y revisadas las 243 páginas que constituyen los verificadores de Andrés Vera, no se advierte en los documentos de postulación ni la malla, el catálogo, ni ningún otro documento que dé cuenta de que el magíster declarado en el anexo 2.4 incluye formación en Derecho de Consumo.

Por otra parte, la Asociación asevera que el título involucra formación especializada en materias relacionadas con el derecho de consumo, tratándose de un postgrado de mayor complejidad y grado a la formación presentada por los otros miembros del equipo de abogados postulantes, los cuales sí fueron considerados para efectos de asignar puntajes. En este sentido, el proceso de postulación al fondo concursable, se rige por Bases de postulación y criterios de evaluación, contenidos en las mismas, que para este caso, se explicita deben ser verificados, tal como se da cuenta de ello en el **Anexo 2.4 "Desglose de experiencia del equipo ejecutor modalidad representación individual"** y el criterio de evaluación **"2.Equipo ejecutor y perfil de los abogados"**, lo anterior, con el objeto de resguardar la transparencia, objetividad y equidad para las asociaciones postulantes, durante la evaluación de sus iniciativas, por tanto, al momento de evaluarse los antecedentes adjuntos en la postulación, no se tiene a la vista, elementos que den cuenta de formación específica, no pudiendo

	inferirse de ella información que no se encuentre adjunta o explicitada. Lo anterior se complementa considerando especialmente con la reclamación presentada y los nuevos antecedentes acompañados al proceso, entre los que encontramos la malla curricular del Magíster (asignaturas obligatorias y optativas), sumado al catálogo del mismo, los que si hubiesen sido aportados oportunamente a la postulación, por la Asociación de Consumidores, generaría de manera indefectible la convicción del Consejo, en que el profesional Sr. Vera, ostentaba la formación específica requerida, es decir, la información acompañada durante el periodo de postulación fue incompleta, siendo complementada con posterioridad, durante el periodo de reclamación . No obstante lo anterior, el grado de Magíster en Derecho, con mención en Derecho Privado, podría haber suscitado una solicitud de aclaración al contenido del mismo, lo cual de acuerdo al punto 18.2 de las bases de postulación, es facultad y opción del Consejo al momento de la evaluación, ya que indica: "Respecto de las postulaciones que no hayan sido calificadas como inadmisibles, el/la Coordinador/a General del Fondo Concursable o las AdC postulantes podrán solicitar por escrito a través de correo electrónico, precisiones sobre aspectos técnicos y/o económicos, que no resulten suficientemente claros, a fin de determinar el alcance de los compromisos que se adquieren en razón de la entrega de recursos. En este caso, las aclaraciones solicitadas, y las respuestas de la Asociación, pasarán a formar parte integrante de los antecedentes del convenio, en caso de ser adjudicado. En todo caso, tanto la solicitud de aclaraciones, como las respuestas de la Asociación, no podrán referirse a puntos que alteren elementos esenciales de la postulación, ni vulnerar el principio de igualdad de los participantes. Las respuestas deberán ser entregadas a más tardar dentro de los 2 días siguientes a la formulación de la consulta. La omisión de esta respuesta, en tiempo y forma, dará derecho al Consejo a interpretar los antecedentes y/o condiciones, sobre los cuales se solicita la aclaración, debiendo la Asociación en caso de resultar adjudicada, cumplir con el convenio de acuerdo a la interpretación señalada. En tal sentido, se acoge el reclamo en cuanto a una eventual omisión en el proceso, por cuanto, no se solicitó la aclaración correspondiente, en virtud de la cual, la Asociación podría haber
--	---

obtenido el puntaje reclamado en el criterio, a saber: **"Todos los abogados del equipo ejecutor, cuentan con formación en materia de consumo y experiencia superior a 2 años en tramitación de causas en materia de consumo."** Correspondiente a una nota de 5 puntos, lo que sumado al componente relativo a la composición del equipo de abogados, postulante, habría otorgado una calificación de 7, ponderada a 40 puntos.

4. Así las cosas, el Consejo podría haber utilizado la facultad establecida en el punto 18.2 de las Bases de Licitación, requiriendo la aclaración al contenido de la formación, atendiendo que la postulación fue incompleta, verificando de esta forma, la eventual formación en materia de derecho de consumo. Es por ello que este Consejo, considera, que verificada la formación, aplica a la Asociación, el puntaje máximo del componente vinculado a experiencia y formación del equipo de abogados, indicado en las bases, como 5 puntos, lo que sumado al componente de la composición del equipo ejecutor, obtiene la calificación máxima de 7, ponderando así, 40 puntos el criterio completo. De esta manera, el proyecto se evalúa con un total de 92,86 puntos.

Siguiendo en esta línea, considerando el material adjunto a la reclamación y por tanto, la aclaración del contenido asociado a la formación del magíster, corresponde aplicar el punto 18.3 de las bases de postulación, relativo a **bonificaciones y descuentos**, el cual establece: **"El Consejo aplicará un descuento de 5 puntos a todos los proyectos que no hayan cumplido, dentro del plazo de postulación definido, con la presentación de todos los antecedentes requeridos en las bases del concurso para la postulación, motivo por el que se haya hecho uso de la facultad de solicitar aclaraciones, según el número 18.2 precedente. El Consejo evaluará, del total de proyectos a los cuales se le hicieron preguntas y/o solicitudes de documentación complementaria en el marco del examen de admisibilidad, en cuáles casos la AdC debió presentar efectivamente antecedentes adicionales para completar su postulación conforme a los requisitos de las bases, correspondiendo por tanto la aplicación de este descuento"**. Por tanto, en la eventualidad de que el Consejo hubiese hecho uso de la facultad establecida en el punto 18.2 de las bases, necesariamente aplica el descuento de 5 puntos, ello, de conformidad a lo regulado en el punto 18.3 ya aludido.

	Ahora bien, en caso de aceptarse, en esta instancia, el material aclaratorio y complementario adjunto con posterioridad, en la etapa de reclamación, el Consejo también debe aplicar un descuento de 5 puntos, en razón de que no fueron adjuntos <i>todos los antecedentes requeridos en las bases del concurso para la postulación, de acuerdo al punto 18.3.</i> De esta manera, el proyecto obtiene un puntaje final de 87,76, con lo cual, se posiciona en el primer lugar de la lista de espera para la línea especial de financiamiento, modalidad de representación individual. 5. Respecto a la discrecionalidad en la asignación del puntaje con el fin de beneficiar a otras asociaciones, por parte de SERNAC, es menester hacer presente que, tal como lo señalan las bases en el punto 17 relativo a procedimiento de evaluación, y en decreto reglamentario 98 de 2019, en el artículo 25, los proyectos presentados a concurso público, serán evaluados y seleccionados por el Consejo, de acuerdo a las reglas y criterios que se establecerán en las bases respectivas. Criterios, fijados en el punto 18 de las presentes bases de postulación. Por tanto, se acoge el reclamo de la misma, relativo a la evaluación de los contenidos adjuntos para verificar la formación del equipo de abogados, otorgando el puntaje correspondiente, una vez tenida a la vista la aclaración y complementación adjunta en la presente reclamación. 6. Por último, habiendo resuelto sobre el fondo del asunto y dada la etapa actual del acto administrativo de la especie, resulta inoficioso pronunciarse sobre la solicitud de suspensión de los efectos del mismo. No obstante lo anterior, y por los mismos argumentos expuestos, la medida de suspensión sería rechazada, considerando principalmente que de lo resuelto, en nada se altera el orden de adjudicación y en caso alguno se habría un daño irreparable al reclamante, considerando principalmente la regla contenida el artículo 57 de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, que establece que la interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado, salvo las hipótesis contempladas en el inciso segundo de la citada normativa, las que no se configuran en el presente caso.
--	--

El Consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de Consumidores en su reclamación, los documentos adjuntos y efectuada una nueva revisión a los antecedentes postulados, resuelve acoger el reclamo presentado por la Asociación de consumidores Defensoría Civil, por cuanto:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Procede el punto 18.2 de las bases de postulación, referido a la posibilidad efectuar aclaraciones a las postulaciones posterior al examen de admisibilidad. En virtud del cual, se aceptan los antecedentes nuevos y complementarios, adjuntos a la reclamación, hágase presente, malla curricular y catálogo del Magister.
2. Corresponde por tanto, aplicar el puntaje máximo al criterio de evaluación 2). *Equipo ejecutor y perfil de los abogados*, correspondiente una calificación 7, ponderando así 40 puntos.
3. Procede el punto 18.3 referido a que: "El Consejo aplicará un descuento de 5 puntos a todos los proyectos que no hayan cumplido, dentro del plazo de postulación definido, con la presentación de todos los antecedentes requeridos en las bases del concurso para la postulación, motivo por el que se haya hecho uso de la facultad de solicitar aclaraciones, según el número 18.2 precedente..." En virtud de la aceptación de los antecedentes adjuntos a la reclamación, se hace presente el descuento respectivo de 5 puntos, por la no presentación de todos los antecedentes requeridos en las bases del concurso para la postulación, cuestión que es responsabilidad del postulante y debe ser efectuado con anterioridad al plazo de cierre.
4. Corresponde por tanto, corregir el puntaje final del proyecto evaluado, el cual debe ser de 87,86 puntos. La corrección se aplicará al Acuerdo N°133 emitido por el Consejo.
5. Por último y en virtud de lo anterior, corresponde a la Asociación, ocupar el primer lugar en la lista de espera para la línea especial de financiamiento, modalidad representación individual.

Por todo lo anteriormente expuesto, **se acoge de este modo, la presentación interpuesta por la Asociación de Consumidores DEFENSORÍA CIVIL, respecto al proyecto "Defiende tus derechos 2024".**

Folio Proyecto	100610
Nombre	TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES CON PERÍMETRO DE EXCLUSIÓN EN PUERTO MONTT-ALERCE
AdC	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INTERCOMUNAL DÉCIMA REGIÓN CIDER / CIDER
Objeto	Reclamación a la inadmisibilidad
Solicitud de la Reclamación	La Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región, CIDER, solicita se rectifique el acuerdo denominado "Rectifica Acta de Admisibilidad" de 19 de junio de 2024 informado por la Coordinadora General del Fondo Concursable y que nuestro proyecto TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES CON PERÍMETRO DE EXCLUSIÓN EN PUERTO MONTT-ALERCE pase a la etapa del proceso a la cual originalmente le corresponde acceder. Se deja constancia que nuestra Asociación nunca recibió comunicación que informe acerca de la decisión que rectifica acta de Admisibilidad de fecha 19 de junio de 2024 y ello fue conocido por nuestra Asociación solo cuando se entregó acuerdo N°133 de proyectos seleccionados el día 21 de junio recientemente pasado.
Causa de la reclamación	La Asociación de Consumidores Intercomunal Décima Región, CIDER, presenta recurso de reclamación ante la decisión del acuerdo que rectifica el acta de admisibilidad de fecha 19 de junio de 2024, excluyendo del proceso de evaluación a nuestro proyecto "TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES CON PERÍMETRO DE EXCLUSIÓN EN PUERTO MONTT-ALERCE" una vez que ya había sido declarado admisible en respectiva acta de admisibilidad emitida con fecha 15 de mayo.
Argumentos presentados	1.- Las bases del concurso de proyecto del 1°Llamado 2024 expresan que la etapa de admisibilidad de proyectos se realice dentro de 7 días luego del cierre de postulaciones para que luego se inicie el proceso de evaluación de proyecto a los 5 días después de la publicación del acta de admisibilidad. Según lo descrito en la Etapa II: Admisibilidad y Evaluación, el objetivo de esta Acta es identificar los proyectos aceptados a concurso y aquellos rechazados por no cumplir con los requisitos definidos en las bases del concurso para la postulación; indicando para estos últimos las causales que concurren para tal calificación. Nuestro proyecto fue incluido en respectiva acta de admisibilidad asignando el Folio N°100610 pero sin embargo, luego de 35 días fue excluido lo que a nuestro juicio vulnera las bases concursable y

	degrada la seriedad de procedimientos de los concursos del fondo concursable. 2.- Nuestra Asociación envió certificado de vigencia del directorio hasta el 30 de abril y adjunto comprobante de ingreso a la DAES del cambio de directorio de nuestra organización que se realizó el 29 de abril y como es de comprender no se tendría de inmediato el respectivo certificado de vigencia. Hay aquí un tema de transición administrativa y organizacional que es necesario entender y comprender y por ello es que nuestra Asociaciones envió los respectivos antecedentes del caso y así fue incorporado como proyecto admisible. Hoy la División de Asociatividad y Cooperativas nos da la razón al emitir el certificado de directorio informando que nuestro directorio se encuentra vigente al momento de la postulación certificando como fecha de cambio de directorio el 29 de abril de 2024.
--	--

La Asociación solicita que quede sin efecto la rectificación del acta de admisibilidad emitida el día 19 de junio, en razón de que dentro de la postulación, se incluyó un documento en donde consta que solicitó la actualización de su directorio ante la Dirección de Asociatividad y Cooperativas (DAES) del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el 6 de mayo de 2024, fecha anterior a la publicación del acta de admisibilidad (15 de mayo de 2024) y antes de que se publicará la rectificación del acta que declaró la inadmisibilidad de su proyecto (19 de junio de 2024).

Al respecto, si bien la Asociación fue declarada Admisible con fecha 15 de mayo de 2024, las bases de postulación en el punto 14, señalan *"La publicación del acta de admisibilidad no impide que, de verificarse la existencia de una inhabilidad por parte de una AdC, durante cualquier etapa del concurso, el Consejo y la Coordinadora del Fondo podrán declarar inadmisibles el o los proyectos de dicha AdC y, conforme a ello, restarlo de los proyectos a evaluar o que continúan participando del concurso"* situación que aconteció el día 17 de junio de 2024, cuando tras verificar certificado al día, se detecta que la Asociación presenta directorio no vigente.

Con posterioridad a ello, el 01 de julio de 2024, se verifica que actualmente el directorio se encuentra vigente. La vigencia del mismo fue rectificada por la División de Asociatividad y Cooperativas, por un periodo que abarca desde el 29 de abril de 2024 al 30 de abril de 2026, lo cual enmarca el inicio del periodo de vigencia dentro del periodo de postulación.

En este contexto, el Consejo de Administración del Fondo Concursable, habiendo revisado los argumentos presentados por la Asociación de Consumidores en su reclamación, tiene en cuenta que:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. La Asociación acompañó en su postulación, documento en el cual consta que solicitó la actualización de su directorio ante la Dirección de Asociatividad y Cooperativas el 6 de mayo de 2024.
2. Que cuando se verifica el 17 de junio que la asociación no contaba con directorio vigente al obtener un certificado web, lo cierto es que la asociación ya había ingresado la solicitud de actualización de su directorio ante la Dirección de Asociatividad y Cooperativas, restando solo materializar formal y administrativamente dicho cambio, formalidad que escapa de la esfera de control tanto de la Asociación como de SERNAC.
3. Que no se presentaron observaciones por parte de la entidad pertinente para la renovación de del directorio, por tanto, la dilación en el trámite, responde a una acción administrativa de otro órgano del Estado, que afectó la admisibilidad de su proyecto.
4. Procede por tanto, revertir el estado del proyecto a la etapa de evaluación.

Por todo lo anteriormente expuesto, **se acoge de este modo, la presentación interpuesta por ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INTERCOMUNAL DÉCIMA REGIÓN CIDER, respecto al proyecto "TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES CON PERÍMETRO DE EXCLUSIÓN EN PUERTO MONTT-ALERCE", correspondiendo devolver dicho proyecto a la etapa inmediatamente siguiente a la correspondiente en el proceso, es decir la evaluación del proyecto.**

Que habiendo procedido a la evaluación del proyecto, este obtuvo un puntaje de 75,7 puntos, lo que le posiciona dentro del rango de proyectos financiables por el primer llamado al fondo concursable 2024.

PARTE II - DETERMINACIÓN DEL CONSEJO

Dado lo anterior, se rechaza la reclamación presentada por la Asociación de consumidores AGRECU, y se acogen las reclamaciones de las Asociaciones DEFENSORÍA CIVIL y CIDER, por tanto, aplíquense las modificaciones al acuerdo N°133, que a continuación se indican:

1. Conforme a la aceptación a la reclamación presentada por la Asociación de Consumidores **DEFENSORÍA CIVIL** y la reconsideración de la evaluación del proyecto **"Defiende tus derechos 2024"**, corresponde modificar el acuerdo N°133 de la siguiente manera:
 - a) En PARTE II - PROYECTOS EN LISTA DE ESPERA, modifíquese la fila que identifica el folio 100002 "Defiende tus derechos 2024" de la Asociación de Consumidores DEFENSORÍA CIVIL, en el campo "Ptje final" reemplazar 70,00 por **87,86**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LÍNEA ESPECIAL					
Folio	Modalidad de postulación	Nombre del proyecto	Nombre de la Asociación postulante	Monto solicitado al Fondo Concursable	Ptje. final
100002	Línea Especial / Representación Individual	Defiende tus derechos 2024	Defensoría Civil Asociación de Consumidores / Defensoría Civil - A.C.	\$39.925.080	87,86
98544	Línea Especial / Representación Individual	Representación Individual 2024	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE - AGRECU / AGRECU	\$12.102.035	79,3

2. Conforme a la aceptación a la reclamación presentada por la Asociación de Consumidores **CIDER** y la reconsideración de la evaluación del proyecto "**Transporte Público de Buses con perímetro de exclusión en Puerto Montt-Alerce**", corresponde modificar el acuerdo N°133 de la siguiente manera:

- Déjese sin efecto el acta de admisibilidad complementaria, emitida el día 19 de junio de 2024.
- En PARTE I - PROYECTO FINANCIADOS, incluyase en el listado la fila que identifica el folio 100610 "TRANSPORTE PÚBLICO DE BUSES CON PERÍMETRO DE EXCLUSIÓN EN PUERTO MONTT-ALERCE" de la Asociación de consumidores CIDER, monto solicitado al fondo concursable correspondiente a \$12.394.000, mismo monto total financiado, ptje final 75,7.

LÍNEA GENERAL						
Folio	Modalidad de postulación	Nombre del proyecto	Nombre de la Asociación postulante	Monto solicitado al Fondo Concursable	Monto total financiado (\$)	Ptje. final
100610	Línea General/ Proyectos Individuales	Transporte público de buses con perímetro de exclusión en puerto montt-alerce	ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INTERCOMUNAL DÉCIMA REGIÓN CIDER	\$12.394.000	\$12.394.000	75,7

- En PARTE I - PROYECTO FINANCIADOS, modifíquese el párrafo que indica: "El total de proyectos a financiar en la Línea General es de 26 proyectos (25 Individuales y 1 Cooperativo) por un total de \$341.773.384, sobre un presupuesto de \$479.912.250, quedando disponibles \$138.138.866 para el próximo llamado a concurso 2024" por "**El total de proyectos a financiar en la Línea General es de 27 proyectos (26 Individuales y 1 Cooperativo) por un total de \$354.167.384, sobre un presupuesto de \$479.912.250, quedando disponibles \$125.744.866 para el próximo llamado a concurso 2024**"

- d) En PARTE I - PROYECTO FINANCIADOS, modifíquese el párrafo que indica: "En consideración al presupuesto inicial del llamado, correspondiente a \$549.912.250 inicialmente aprobados para el llamado, mediante el Acuerdo N° 132 del CAFC, se ha determinado la adjudicación, entre todos sus proyectos seleccionados de **\$393.242.440**, disponibilizándose para el segundo llamado un total de \$156.669.810" por **"En consideración al presupuesto inicial del llamado, correspondiente a \$549.912.250 inicialmente aprobados para el llamado, mediante el Acuerdo N° 132 del CAFC, se ha determinado la adjudicación, entre todos sus proyectos seleccionados de \$405.636.440, disponibilizándose para el segundo llamado un total de \$144.275.810"**

PARTE III – PUBLICIDAD Y SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO

Para un adecuado conocimiento de este Acuerdo y los detalles de las reclamaciones, los resultados expresados en el presente documento serán dispuestos de manera íntegra en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor. Mediante el presente se notifica por escrito de lo resuelto en cada una de las postulaciones.

Participan de este acuerdo los consejeros: Francisca Cortés (Representante del Servicio Nacional del Consumidor), Carolina Gutiérrez (Representante del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), Eduardo Reveco (Académico experto en derecho de consumo), Sebastián Cea (Académico experto en evaluación de proyectos) y Fernando Balcells (Representante de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas en regiones de Chile distintas de la Metropolitana de Santiago).

Santiago, 12 de julio de 2024

Certifica contenido, fecha y firmas del presente Acuerdo,

**PAULINA ESPINOZA SERRA
COORDINADORA GENERAL**

FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES



FondoConcursable
para asociaciones de consumidores