



MEMORIA 2018

Santiago, Abril 2019

Índice

- I.- Carta del Presidente de CONADECUS.
- II.- El año 2018 Año de la nueva reforma a la Ley del Consumidor.
- III.-Caso Emblemático: La Demanda por el Caso Papel Tissue.
- IV.-Misión, Visión y Objetivos de CONADECUS.
- V.-Directorio 2017-2019.
- VI.-Estructura y Personal de CONADECUS Año 2019.
- VII.-Gestión de Socios.
- VIII.-Avances en la Modernización y profesionalización de Conadecus.
- IX.-Informe de Comunicaciones.
- X.-Informe de Gestión de Proyectos.
- XI.-Informe de Atención de Usuarios.
- XII.-Informe de Capacitación.
- XIII.-Plan Informático, Plan de Sistemas Integrados.
- XIV.-Participación en Consejos de la Sociedad Civil, COSOC.
- XV.- Demandas vigentes.
- XVI.- Propuestas al Plan de Trabajo 2019-2020.
- XVII.-Informe de Tesorería: Balance e Inventarios.

I.-Carta del Presidente

La percepción ciudadana de desigualdad y abuso se ha instalado en el Chile actual. El mercado no ha corregido la desigualdad y los abusos en contra de los consumidores y ciudadanos. Esto como consecuencia de la falta de voluntad política de los gobiernos y los políticos para corregir estas fallas. El poder económico de la elite empresarial ha dominado la política, condicionando al mercado y la competencia. La élite económica, a través del lobby, ha impedido que se establezcan reglas y normas que favorezcan a las grandes mayorías.

En el Chile actual, los consumidores están cada vez más conscientes de sus derechos y las limitaciones para ejercerlos. Nuestra institucionalidad pública tiene la obligación de asumir un rol fundamental en la promoción y protección de los derechos de los consumidores, que debe ir mucho más allá del rol fiscalizador y protector que pueden cumplir el Sernac y las asociaciones de consumidores. Ese papel trascendental debe necesariamente ser ejercido de manera importante por todas nuestras instituciones políticas y órganos del estado, los que deben velar siempre porque los derechos de los consumidores sean protegidos.

Entre los servicios que brinda Conadecus a través de sus profesionales destacamos la entrega de asesoría legal gratuita de forma presencial, telefónica y digital. También, destacamos la realización de capacitaciones en diversas zonas del país, donde se informa y orienta sobre lo que atañe a la Ley del Consumidor, hemos concretado demandas colectivas y realizamos estudios e investigaciones sobre materias de consumo.

Asimismo, representa a los consumidores en instancias de participación ciudadana como los Consejos de la Sociedad Civil, el de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el del INE y del Sernac.

Esta organización sin fines de lucro, constituida por un centenar de personas naturales, tiene por finalidad informar, educar y asumir la representación y defensa de los consumidores y usuarios del país, tareas en las que ha desarrollado una trayectoria que no ha pasado desapercibida para la sociedad civil.

El año 2018 fue un gran año para los consumidores del país, la compensación del papel tissue se hizo efectiva en agosto pasado y contempló una indemnización de \$7 mil pesos para cada chileno y chilena mayor de 18 años.

Conadecus inició el 2015 una demanda colectiva contra CMPC y SCA denunciando la colusión en el mercado del papel tissue y en defensa de los consumidores dañados. Esta demanda colectiva, culminó con un proceso inédito en el país y en el mundo.

Con orgullo podemos decir que, a la hora de defender los derechos de los consumidores, esta corporación se ha ganado un puesto relevante en la opinión pública del país.

II.- El 2018: La nueva reforma a la Ley del Consumidor

Con fecha 13 de septiembre de 2018, se publicó en el diario oficial la última modificación a la Ley del Consumidor, Ley N°21.081, la cual es conocida como la “nueva Ley del Consumidor”, por los profundos cambios que ésta incorpora. La citada ley entró en vigencia el 14 de marzo de 2019, y su implementación será diferida y progresiva, contemplándose para el caso de la Región Metropolitana de Santiago un plazo de 24 meses para su aplicación. La nueva Ley del Consumidor ha considerado directrices y estándares internacionales recomendados por Naciones Unidas y la OCDE en estas materias.

Los aspectos más relevantes que contempla la nueva ley son entre otras, la entrega de nuevas funciones fiscalizadoras y sancionatorias al SERNAC que le permitan enfrentar de manera más eficiente las denuncias que reciba, aumento de multas a las empresas cuando se vulneren los derechos de los consumidores, aumento de indemnizaciones por demandas colectivas en caso de infracciones en que concurren agravantes, inclusión del daño moral de las acciones colectivas, aumento del plazo de prescripción de las acciones de 6 a 2 años, indemnización directa y automática por suspensión, paralización, o falta de prestación injustificada de servicios básicos (agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos), perfeccionamiento de mediaciones colectivas que bajo la nueva ley se denominaran Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) orientados a buscar soluciones para los consumidores más rápidas y eficientes sin tener que llegar a juicio, prohibición para los proveedores de servicios de telecomunicaciones de realizar “ofertas conjuntas” las que deberán realizarse de forma individual para cada uno de los servicios ofertados, establecimiento de una serie de beneficios para Micro y Pequeñas Empresas (MyPES) frente a eventuales infracciones, entre otras.

Por otra parte, la nueva Ley del Consumidor, contempla una serie de mecanismos para el fortalecimiento y profesionalización de las Asociaciones de Consumidores, las cuales actualmente tienen las siguientes facultades: Difundir las disposiciones de la Ley del Consumidor, y sus regulaciones complementarias, estudiar y proponer medidas, estudios e investigaciones para la protección de los derechos de los consumidores; representar a sus miembros y ejercer las acciones que contempla la Ley del Consumidor en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, representar tanto el interés

colectivo como difuso de los consumidores a través de la representación individual de los mismos en las causas que se inicien ante los tribunales de justicia para la determinación de la indemnización de perjuicios, participación en la fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios conforme a las leyes y reglamentos que los regulen, entre otros.

Según registros del SERNAC en la actualidad, aproximadamente el 34% funcionan en la Región Metropolitana de Santiago. La nueva Ley del Consumidor permitirá abordar una serie de restricciones que existían para el desarrollo de las Asociaciones de Consumidores, como, por ejemplo, la posibilidad de utilizar los fondos concursables provenientes del Estado, creándose un fondo especial para las organizaciones que representen a los consumidores en los Juzgados de Policía Local. Lo anterior significa que en la práctica el Estado externaliza un servicio para las infracciones de menor cuantía a través de las Asociaciones de Consumidores. Asimismo, la ley ha contemplado un aumento de las facultades que actualmente poseen las asociaciones, entre ellas, la facultad para ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para desarrollar sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, como estudios de productos y servicios relevantes para los consumidores o la gestión de servicios de atención de consumidores para prestarles asesoría y representación legal, realizar mediaciones individuales a solicitud del consumidor, brindar asesoría jurídica a los consumidores ante los Juzgados de Policía Local y participación de las Asociaciones de Consumidores en las mediaciones colectivas iniciadas a solicitud de éstas.

III.-Caso Emblemático 2018: La Demanda por el Caso Papel TISSUE

- 28 de octubre de 2015: Fiscalía Nacional Económica acusa colusión en Chile.

El caso papel TISSUE comenzó cuando en Colombia se descubrió una colusión en la industria de los pañales. La Fiscalía Nacional Económica de Chile (FNE) vio que las empresas que se coludieron allá eran las mismas del papel TISSUE acá. Por ello iniciaron una investigación que les permitió establecer que CMPC y SCA se habían puesto de acuerdo para subir los precios del papel higiénico en Chile.

- 1° de noviembre de 2015: Delación compensada de caso TISSUE.

Eliodoro Matte, el presidente de la Papelera, reconoce colusión entre su empresa CMPC y SCA (ex PISA). El caso de la colusión terminaría haciendo que Matte abandonara el directorio de CMPC tras 40 años en la compañía.

- 19 noviembre de 2015: CONADECUS presenta demanda colectiva.

Al enterarse de la colusión, CONADECUS realiza estudios económicos y técnicos para determinar el daño que se produjo a los consumidores y el mercado, y así poder para dilucidar el monto que ganaron las empresas al coludirse. Con esos antecedentes, Conadecus presenta una demanda colectiva en representación de todos los chilenos y chilenas. En primera instancia, el Sernac se negó a presentar una demanda colectiva.

- 20 de febrero de 2016: Tribunales citan a CMPC y Conadecus a ratificar acuerdo por compensación.
- En el 10° Juzgado Civil Conadecus y CMPC buscan ratificar acuerdo conseguido en la mesa de negociación donde participó SERNAC y ODECU como mediadores. En esta etapa se consigue el primer acuerdo parcial, donde Conadecus decide terminar la causa, mientras continúa la demanda colectiva contra SCA.
- 20 de febrero de 2016: En la audiencia Sernac y Odecus se oponen a su aprobación.
- 29 de febrero de 2016: Justicia declara admisible demanda de CONADECUS contra CMPC y SCA. Decidimos ir a Tribunales por cuanto, bajo su criterio, la mediación (como la que lleva adelante SERNAC con CMPC) no tiene validez jurídica.
- Tras varios meses y más de 50 reuniones se llega al acuerdo compensatorio el cual debe ser ratificado por el tribunal competente y para que tenga efecto "Erga Omnes".
- 14 de marzo de 2017: SERNAC, se hace parte de la demanda de CONADECUS contra CMPC, Transcurridos 481 días desde que Conadecus demandó a CMPC ante la justicia, el SERNAC se hace parte de la demanda contra la papelerera.
- 7 de abril de 2017: Tribunal Civil aprueba acuerdo de \$7.000 por chileno mayor de 18 años.
- El acuerdo extrajudicial al que llegó Conadecus, SERNAC, ODECU y CMPC, fue ratificado por el 10° Juzgado Civil de Santiago a través de una conciliación.
- 1° de septiembre de 2017: Corte de Apelaciones aprueba pago de indemnización de \$7.000
- La Corte de Apelaciones de Santiago ratificó el acuerdo alcanzado entre CONADECUS, SERNAC, ODECU y CMPC, el cual estipula que alrededor de 14 millones de personas mayores de 18 años recibirán un pago único de \$7 mil pesos. Sin embargo, el abogado Jaime Moraga, representando a un grupo de indígenas, presenta un recurso de casación, acusando que sus clientes no tienen cuenta en Banco Estado.
- 31 de octubre de 2017: La Corte de Apelaciones de Santiago admite y da trámite al recurso de casación presentado.
- La Corte de Apelaciones admite el recurso interpuesto, lo que significó que la Corte Suprema tuviese que realizar el nuevo examen de admisibilidad del recurso presentado. Por otro lado, la Corte rechazó el recurso de casación presentado por el abogado Óscar Oyarzun, quien representa a la Asociación de Consumidores de Chile (ASOCHI), debido a que la interposición se realizó fuera de plazo.

- 8 de febrero de 2018: Conadecus presentó recurso de reposición ante la Corte Suprema y es rechazado.
- CONADECUS y CMPC solicitaron que se revocara la admisibilidad del recurso interpuesto por el abogado Moraga, acción que fue acogida. Sin embargo, y con fecha 16 de febrero, la Corte Suprema rechaza el recurso de reposición.
- 17 de mayo de 2018: Corte Suprema rechaza recurso de casación y aprueba acuerdo compensatorio por TISSUE.
- Corte Suprema rechazó el recurso de casación interpuesto por el abogado patrocinante y tras cerca de 1 año y 4 meses desde que se alcanzó el acuerdo compensatorio entre CMPC, CONADECUS, Sernac y ODECU, se da luz verde al pago de la compensación a todos los mayores de 18 años.
- 31 de mayo de 2018: 10° Juzgado Civil de Santiago dicta el cúmplase del histórico acuerdo para los consumidores.
- El 10 ° Juzgado Civil de Santiago dicta el cúmplase de la sentencia para el acuerdo conciliatorio entre CONADECUS, SERNAC, ODECU y la empresa CMPC en el caso de la colusión del papel TISSUE.
- 1° de agosto de 2018: comienza la devolución del pago de los \$7 mil pesos.
- A la fecha: 11 millones y medio de consumidores ya han recibido el dinero, lo que equivale al 86% del universo total que cumple con los requisitos. Un total de 1.556.527 consumidores se inscribieron en el sitio www.micompensacion.cl

El Acuerdo

- Fue en la mesa de mediación, por propuesta de las asociaciones de consumidores y el Sernac, donde se acordó el monto de US\$ 150 millones de dólares de indemnización, el cual fue aceptado por CMPC.
- En adición al monto obtenido para compensar a los consumidores, informamos que Conadecus recibió \$2.275 millones. Debe aclararse, en primer lugar, que los recursos no provienen de los US\$ 150 millones (\$97 mil 500 millones de pesos chilenos), sino que corresponden a un monto adicional acordado en la conciliación.
- De estos recursos, un 60% fue destinado a cancelar las costas procesales que se acordaron con CMPC a los equipos de abogados y de economistas, cuya labor fue necesaria para estos fines.
- Como somos una entidad sin fines de lucro, cuyo directorio es *ad honorem* y que no distribuye excedentes, el 40% restante de los recursos corresponde al aporte *ad honorem* del equipo de Conadecus, los gastos de la campaña comunicacional, diseños, difusión, atención al consumidor, entre otros.

IV.-Misión, Visión y Objetivos de CONADECUS

MISIÓN

"Impulsar un trato justo para los consumidores en un mercado transparente, que asegure la libre competencia, un medio ambiente sustentable, un consumo responsable y la salud de los consumidores., Asumir la defensa de Consumidores y Usuarios, educarlos, informarlos y mantenerse como la asociación más activa y reconocida de Chile".

VISIÓN

"Ser reconocida como la organización nacional de consumidores líder en el país".

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2017 - 2018

- i. Procurar que en la reforma a la Ley del Consumidor, o en otra Ley, se asegure un financiamiento ágil y expedito para las organizaciones de consumidores, mediante la elaboración de una indicación que pueda ser impulsada por parlamentarios afines a nuestra organización.
- ii. Iniciar una campaña para aumentar los socios y voluntarios de **CONADECUS**, procurando no tanto una masificación de la organización sino que atraer a personas realmente interesadas - y sobre todo a especialistas- que quieran apoyar la defensa del interés de los consumidores.
- iii. Promover la venta de servicios por parte de **CONADECUS**, sobre todo en el área de la capacitación, ya sea en forma directa o mediante la creación de una OTEC, de modo de mejorar su financiamiento.
- iv. Disponer de un banco de expertos voluntarios, como colaboradores de **CONADECUS**, en la mayor cantidad de áreas de interés de los consumidores.
- v. Definir una Estrategia Comunicacional que incluya la definición del Públicos objetivo segmentados y la selección a partir de ello de los instrumentos comunicacionales incluyendo la mejora de la página web de **CONADECUS** y de las restantes plataformas virtuales y físicas de modo de informar, orientar y apoyar en mejor forma a los consumidores..
- vi. Proceder a incorporar una nueva Sede Nacional de **CONADECUS** manteniendo su actual Sede para atención de usuarios que disponga de un "Call center" o sistema de consultas telefónicas (gratuitas) para los consumidores.

- vii. Proceder a la expansión de **CONADECUS** a otras regiones, Organizando Sedes Regionales de **CONADECUS** primero en tres Regiones hasta tener presencia en todas.
- viii. Disponer de un Sistema de Gestión y Comunicación telefónica que integre el equipo Nacional y de este con las sedes regionales y los Usuarios del País.
- ix. Se debe construir una Red de Apoyo Ciudadano bajo la figura de la Creación de la “Red de Voluntarios de CONADECUS”.
- x. Efectuar una reestructuración de CONADECUS acorde con su Plan de Crecimiento profesionalización y extensión territorial.
- xi. Completar la Planta de personal en las Áreas Legales, de atención de Usuarios, atención de Socios y Red de voluntarios, finanzas y Secretaría.

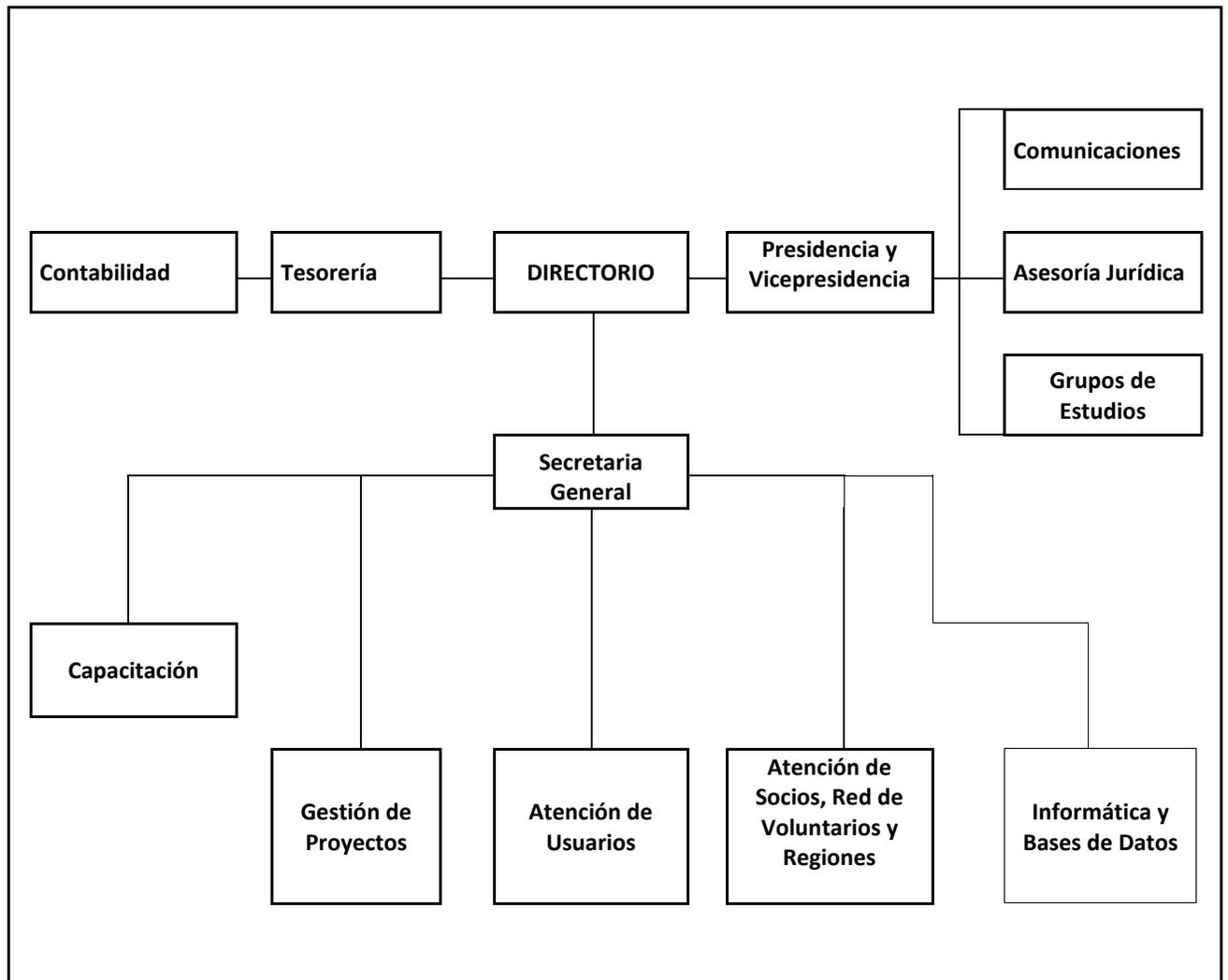
V.-Directorio 2017-2019

Presidente:	Hernán Calderón.
Vicepresidente:	Álvaro Gallegos.
Sec. General:	Lautaro Videla.
Tesorera:	María Eliana Díaz.
Directores:	Erna Chávez, Emilio Carabantes y Sergio Donoso.

VI.-Estructura y Personal de CONADECUS Año 2019.

Organigrama de CONADECUS y su mejoramiento para el 2019

Nota: Del Organigrama está pendiente la formalización de Grupos de Estudio o Comisiones Temáticas, algunas ya existentes, que debieran ser conducidos por un miembro del Directorio, La formalización de las nuevas área de Capacitación, la atención de Socios, Voluntarios y Regiones quedaran a cargo de un profesional .



Área, Personal y Director Responsable

Tesorería	María Eliana Díaz	
Contador	Florencio Rodríguez Rusque	
Asistente Contador	Brusse Pérez Salazar	
Atención de Usuarios	Lautaro Videla	
Encargada At. Usuarios	María C Galleguillos	Abogada
Comunicaciones	Álvaro Gallegos y Hernán Calderón	
Encargada Comunicaciones	María Paz Ibar	Periodista
Proyectos	Lautaro Videla	
Encargada Proyectos	Camila Andonaegui	Profesora Diferencial
Capacitación	Lautaro Videla	
Encargada Capacitación	Karina Cárcamo	Licenciada Leyes
Estudios y Comisiones	Sin Nominación	
Socios y colaboradores		
Asesoría Jurídica	Hernán Calderón	
María Galleguillos,	Abogada	
Regiones, Socios y Voluntarios	Lautaro Videla	
Informática y bases de datos	Lautaro Videla	
Asistente Secretaria General	Sin nominación	
Secretaria Institucional	Catalina Retamales	

VII.-Gestión de Socios

Socios incorporados 2017

Claudio Andrés Venegas Peñaloza, ingreso el 6/12/2017

Vanessa Zapata Mella, ingreso del 31/10/2017

Orlando Sepúlveda Guzmán, ingreso del 25/08/2017

Mauricio Gálvez González, ingreso el 26/05/2017

Francisco Gutiérrez Valdebenito, ingreso el 08/03/2017

V.-Socios incorporados 2018

Aravena	Caballero	Marcelo Alejandro	
Aravena	Castillo	Marcelo Alejandro	01-11-2018
Bustos	Guzmán	Solange	04-12-2018
Calderón	Solís	Yohana	
Cancino	Muñoz	Cristian	05-06-2018
Castillo	Bravo	Isabel	
Castillo	Bravo	Fabiola	
Cid	Zelaya	Teodoro Hernán	
Corrales	Vergara	Richard	01-07-2018
Cortes	Tapia	Mercedes	
Guarachi	Chávez	Loreto	
Gutiérrez	Barría	Roberto	01-07-2018
Gutiérrez	Herrera	Nataly Stephanie	
Henríquez	Avalos	Ricardo	
Ivanovic	Willumsem	Catalina Teresa	08-05-2018
Jankelevich	Worstman	Hugo	01-01-2018
Ladron de Guevara	Micheli	Lorena	05-06-2018
Larenas	Sanhueza	Roberto	
Latorre	Caro	Lincoyán	04-12-2018
Molina	Chávez	Germán	01-08-2018
Olguín	Catalán	Mario Segundo	
Partarrieu	Padilla	Norman	
Rodríguez	Díaz	Ximena	
Tapia	Gómez	Patricio	04-12-2018

Vega	Torres	Raúl Antonio	15-01-2018
Vrankovich	Chávez	Andrés	04-12-2018

VIII.-Avances en la profesionalización de Conadecus. 2017-2018

- 1.- Actualización de la Misión y el Plan Estratégico.
- 2.-Descripción de cargos, Funciones y perfiles de cargo.
- 3.-Corrección y normalización de Contratos del personal y Estructura de Sueldos.
- 4.-Mejoramiento de espacio laboral y arriendo de nuevo local y equipamiento.
- 5.-Creación de Comité de Proyectos.
- 6.-Creación de Comisiones de Agua, Comunicaciones y electricidad.
- 7.-Elaboración de Propuesta de Plan Informático.
- 8.-Renovación de la WEB y correos institucionales.
- 9.-Preparación de Plan de Capacitación.
- 10.-Incremento en la Gestión y logros de Proyectos.
- 11.-Gestión financiera austera de nuevos recursos.
- 12.-Mejoramiento del Clima Organizacional.
- 13.-Preparación de Plan de atención de Socios y propuesta de creación de la Red de Voluntarios.

IX.- Informe de Comunicaciones

Avances a hacia una “Estrategia Comunicacional”

El área de Comunicaciones, durante el segundo semestre de 2018, le dio un enfoque técnico Multimedial a sus acciones, a través de la estructuración de una difusión coordinada tanto en medios escritos, radiales, televisión como sus Redes Sociales, además se incorporó la creación y difusión de videos “virales” sobre la historia, quehacer, hitos y proyectos ejecutados por Conadecus.

El año 2015 Conadecus acusó la colusión en el mercado nacional del papel tissue. Gracias a esta demanda colectiva se llevó a cabo un proceso de devolución inédito en el país y en el mundo.

Recién en agosto del 2018 se comenzó con la indemnización de \$7 mil pesos a todos los chilenos y chilenas mayores de 18 años. Situando a Conadecus como la organización más importante a la hora de defender a los consumidores y usuarios del país.

Una de nuestras definiciones estratégicas fue orientar a través de la segmentación nuestra comunicación o promoción hacia el público adecuado, con el objetivo de hacer que nuestro mensaje sea más relevante.

Conadecus ha logrado intervenir en la Agenda Nacional, poniendo el acento en aquellos sectores de la actividad económica que concentran el abuso contra los consumidores.

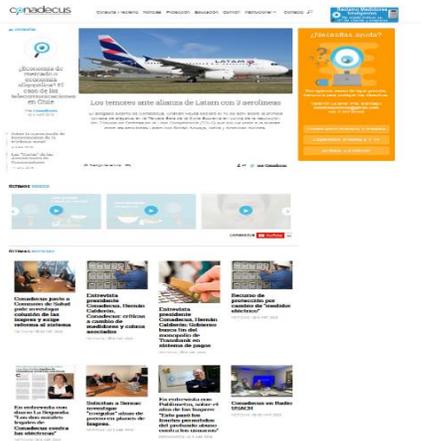
1. Proyecto de modernización área de comunicaciones:

Se elaboró un plan de comunicaciones con sus respectivos mensajes e ideas fuerza. El plan incluyó la creación e implementación de una campaña al interior y exterior de Conadecus.

Se crearon las siguientes piezas:

- Nuevo sitio web: diseño y contenido que genera Conadecus.
- Creación de un nuevo logo e insumos de Marketing: pendones, carpetas, tarjetas de presentación, back de prensa para ello fue necesario crear e implementar un “Manual de Identidad Corporativa”.
- Cambio de Hosting y creación de e-mail de Conadecus para el personal.

Sitio web:



Logo Conadecus:



2. Generación de Videos para ser difundidos en las Redes Sociales:

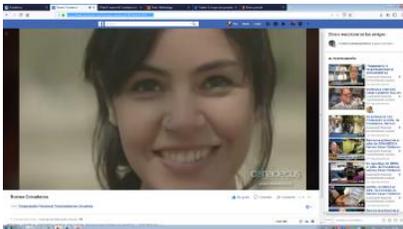
Se discutió la necesidad de contar con videos explicativos de qué es y qué hace Conadecus, de manera entretenida y fácil, el presupuesto estuvo a cargo del área de proyectos, la responsabilidad estuvo a cargo del área de Comunicaciones.

Plataformas digitales: Facebook y Twitter.

FACEBOOK: @conadecus: Agosto 2018: 8.704 seguidores

Abril 2019: 8.987 seguidores

- Video 1: **Qué es Conadecus**
-



Video 2: Nueva Ley del Consumidor



Video 3: **Cambios a la Ley 19.496**



Video 4: Consta de 3 virales del proyecto: “Consumidores en riesgo, la tentación de los Suplementos Alimenticios”



3. **Las cifras nos avalan:**

Es importante destacar que durante el mes Marzo de 2019 en Facebook:

- 138 Reproducciones de los videos, esto supone un aumento en un 78% de las reproducciones.
- 1.363 Interacciones con publicaciones, aumento en un 71%
- 10.120 Alcance de la publicación, aumento en un 73%
- Datos demográficos totales sobre las personas a las que les gusta la página de Conadecus según la información de edad, sexo que proporcionan en sus perfiles de usuario. Esta cifra es una estimación. Mujeres 45% y Hombres 53%.



TWITTER @conadecus

Agosto 2018: 4.777

Abril 2019: 5.219

Impresiones de Tweets: 68.600 sube un 71,5 % respecto de año pasado.

Resumen de Marzo 2019

Tweets: 33

Impresiones de Tweets: 65,9 mil

Visitas al perfil: 1.606

Menciones: 593

Nuevos seguidores: 94

TWITTER MÁS DESTACADO

1 marzo 2019: Conadecus por colusión de los pollos: "Los consumidores deben recibir una compensación"

Impresiones: 28.091

Interacciones totales: 66

Me gusta: 41

Re tweets: 13

Clics en el perfil: 7; Respuestas: 5

4. Nueva Imagen Corporativa

- Se implementó un "Manual de Identidad Corporativa".
- Toda la gráfica y papelería de Conadecus tiene la nueva imagen corporativa.



5. Gestión de medios:

Presencia constante en los medios de comunicación (en promedio 2 veces a la semana) del Presidente de Conadecus, Hernán Calderón, como voz autorizada en materia de defensa de los consumidores y usuarios del país.

a) Televisión abierta y en cable: noticieros, matinales, programas en vivo y grabados y contactos en directo.

b) Radios: entrevistas, columnas de opinión y cuñas en directo o grabadas

c) Prensa escrita y online:

- Vocerías. Hernán Calderón, presidente, María Galleguillos, abogada, Jimena Orrego, abogada externa y otros asesores expertos.

6. Diario y resumen de prensa: “La Voz del Consumidor”

- Envío masivo por mailing de **La Voz del Consumidor**: envío de resumen de prensa semanal en formato de Newsletter, el 25 de marzo de 2019 se comenzó el envío por la empresa EasyTec, alcanzando a 8 mil contactos de Conadecus, entre socios y amigos.

- Publicación en diario Publimetro, 14 de marzo de 2019, día en que entró en vigencia la Nueva Ley del Consumidor.



7. Convenios:

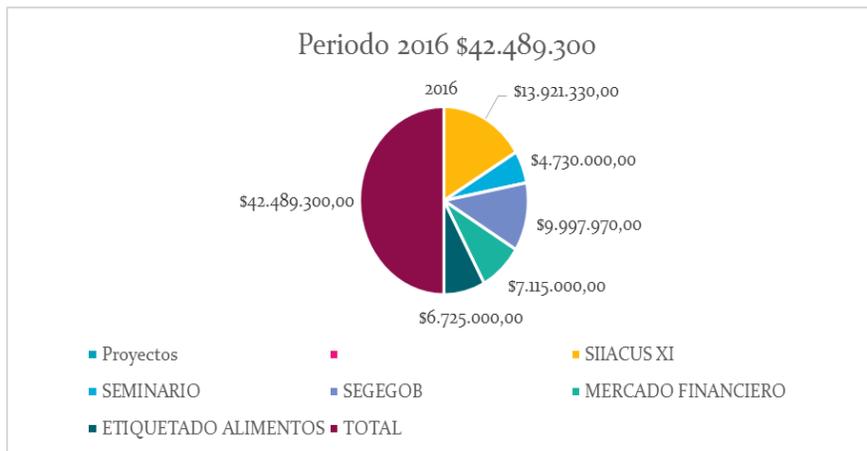
Desde marzo de 2019 se realizó convenio de colaboración Radio USACH, 94.5 FM.

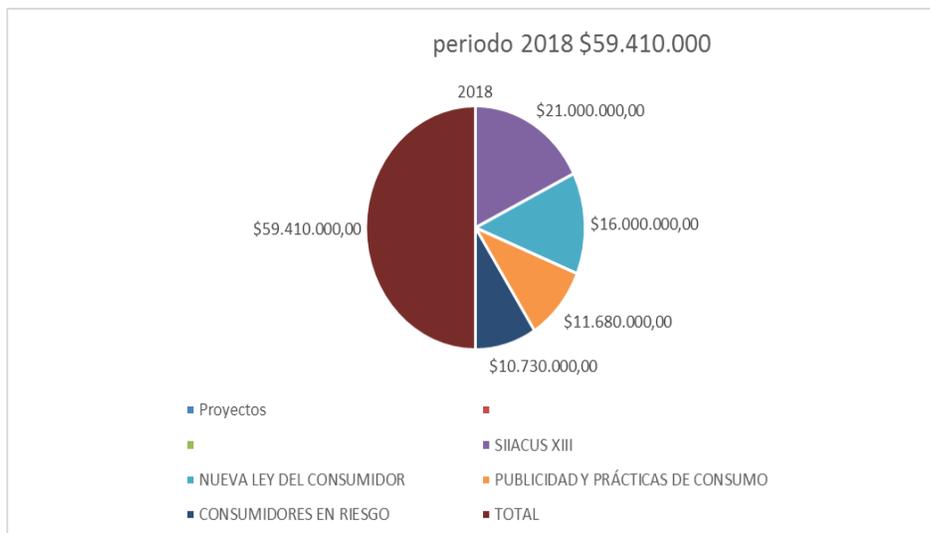
- Cada 15 días se acordó que los días lunes, Conadecus participará con temas de contingencia nacional en materia de consumidores y usuarios.

X.-Informe de Proyectos

CUADRO COMPARATIVO DE INGRESOS POR AÑO Y GRAFICOS.

Proyectos	Periodo				
	2016 Proyectos		2017 Proyectos		2018
SIIACUS XI	\$ 13.921.330,00	SIIACUS XII	\$ 19.036.363,00		
SEMINARIO	\$ 4.730.000,00	FFOIP	\$ 7.018.670,00	SIIACUS XIII	\$ 21.000.000,00
SEGEGOB	\$ 9.997.970,00	CURSO DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR	\$ 6.852.000,00	NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR	\$ 16.000.000,00
MERCADO FINANCIERO	\$ 7.115.000,00	SEMINARIO ETIQUETADO NUTRICIONAL	\$ 5.000.000,00	PUBLICIDAD Y PRÁCTICAS DE CONSUMO	\$ 11.680.000,00
ETIQUETADO ALIMENTOS	\$ 6.725.000,00	CAPACITACIONES LEY DE COMPETENCIAS Y LEY DE QUIEBRAS	\$ 11.388.923,00	CONSUMIDORES EN RIESGO	\$ 10.730.000,00
TOTAL	\$ 42.489.300,00	TOTAL	\$ 49.295.956,00	TOTAL	\$ 59.410.000,00





POSTULACIONES REALIZADAS EL AÑO 2018

- a) Se presentó a distintos fondos concursables un total de 10 proyectos por el monto total de \$ 217.370.000 (en amarillo porque se entregó respuesta en febrero)

Número	Nombre Proyecto	Monto
1	SIIACUS XIII	\$ 21.000.000
2	SEMINARIO LEY DEL CONSUMIDOR ZONA SUR	\$ 16.000.000
3	PUBLICIDAD Y PRACTICAS DE CONSUMO	\$ 11.680.000
4	CONSUMIDORES EN RIESGO	\$ 10.730.000
5	DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR, COSOC	\$ 5.300.000
6	PREPARANDO TÚ JUBILACIÓN	\$ 80.900.000
7	CONADECUS A LA CALLE	\$ 18.680.000
8	RECETARIO INTERCULTURAL	\$ 14.480.000
9	CONSUMO RESPONSABLE AGUA POTABLE	\$ 20.600.000
10	SEMINARIO LEY DEL CONSUMIDOR ZONA NORTE	\$ 18.000.000
Total Concursado		\$ 217.370.000

- b) Proyectos aprobados fueron 4 por la suma de \$ 59.410.000
Estos son:

Número	Nombre Proyectos Aprobados	Monto
1	SIIACUS XIII	\$ 21.000.000
2	SEMINARIO LEY DEL CONSUMIDOR ZONA SUR	\$ 16.000.000
3	PUBLICIDAD Y PRACTICAS DE CONSUMO	\$ 11.680.000
4	CONSUMIDORES EN RIESGO	\$ 10.730.000
Total Aprobado 2018		\$ 59.410.000

POSTULACIONES PRIMER SEMESTRE 2019 SERNAC

- Nombre: Sistema Integral De Información De Consumidores Y Usuarios, SIIACUS X IV,
Definición: Tiene por finalidad el fortalecimiento de la institución
Propuesta: Camila Andonaegui; Financiamiento: \$20.160.000
- Nombre: Web Serie “Lupita y Lucho con los consumidores”, Definición: Realizar y difundir una campaña audiovisual que nos permitirán acercar al público general y al más joven, a informarse sobre los derechos y deberes del Consumidor como ciudadano.
Propuesta: Paz Ibar; Financiamiento: \$10.120.000
- Nombre: Análisis de postres de Helado tipo cazata II, proyecto de continuidad.
Definición: Se propone repetir el estudio de helados tipo cazata este año 2019 con la finalidad de ver si las empresas han mejorado su información al consumidor, y evaluar la calidad nutricional de esos productos.
Propuesta: Marcela Romo; Financiamiento: \$10.770.000

4. Nombre: Estudio comparativo de las buenas prácticas de los servicios financieros minoristas II, proyecto de continuidad. Definición: A los consumidores financieros se les aportan herramientas que les permitan distinguir cuáles entidades son las que brindan un trato más justo para sus transacciones financieras básicas.
Propuesta: Álvaro Gallegos; Financiamiento: \$10.750.000
5. Nombre: Capacitación y fortalecimiento a líderes vecinales y organizaciones regionales en derechos y deberes los consumidores Ley 19496 y sus modificaciones ley 21.081, de carácter cooperativo proyecto de continuidad. Zona norte ADECOP Y ARDEC
Definición: Contribuir al ejercicio pleno de sus derechos y deberes
Propuesta: Karina Cárcamo; Financiamiento: \$ 8.000.000.

Resolución Primer Semestre de SERNAC:

- A. DEL Total postulado a SERNAC Primer Semestre 2019: \$59.800.000, se aprobó el proyecto SIIACUS XIV por un monto de \$20.160.000 y un proyecto cooperativo en el que vamos como Asociación Invitada, Se considera que la selección estuvo influida por el conocimiento público de las costas recibidas por CONADECUS por caso demanda Papel Tissue.
- B. Tomar todas las iniciativas ya creadas y utilizarlas como un banco de proyectos para ser postulados en otros fondos.

PLAN DE TRABAJO PRIMER SEMESTRE 2019

- Puesta en marcha del comité de proyectos
- Desarrollo de procedimientos y perfiles jefes de proyectos
- Desarrollo procedimientos entrega de propuestas de trabajo
- Desarrollar Procedimientos trabajo con las diferentes áreas de vinculo de trabajo con Proyectos (Finanzas, Comunicaciones, Atención de usuarios, socios).
- Desarrollo Banco de proyectos Digital y en Papel.
- Estudio diferentes fondos concursables
- Nuevas postulaciones durante marzo y abril de 2019
- Desarrollo de 4 nuevas iniciativas (FNDR; FFOIP; CORFO; FONDART; FFA)

POSTULACIONES EFECTUADAS MARZO, ABRIL 2019

1. Nombre: recetario intercultural de colaciones saludables
Definición: desarrollar prácticas de alimentación saludable permitiendo la valorización de las recetas tradicionales de cada País (Colombia, Haití, Venezuela, Chile y Mapuches),
Propuesta: M. Paz Ibar; Financiamiento: \$11.820.000; Fondo: FNDR
2. Nombre: Capacitaciones Derechos y Deberes del consumidor, Educación financiera y Presupuesto Familiar para inmigrantes.

Definición: El proyecto tiene por finalidad capacitar, educar y asesorar sobre protección a los Derechos y Deberes del Consumidor, Ley N° 19.496 y sus modificaciones, Educación Financiera y Presupuesto Familiar a mujeres asesoras de hogar mayoritariamente inmigrantes.

Propuesta: Karina Cárcamo; Financiamiento: \$7.688.000; Fondo: FFOIP

PROXIMAMENTE

- Nombre: Plataforma Informática Integral de atención al consumidor, en interacción con Empresas privadas.
Definición: Proceso de redacción
Propuesta: Lautaro Videla; Financiamiento: \$120.000.000; Fondo: CORFO
- Nombre: Sistema Transmedial
Definición: Con el propósito de contribuir a la educación financiera de los consumidores y promover sus derechos y deberes, se propone ejecutar un proyecto de implementación transmedial, visibilizando y utilizando las diferentes herramientas desde el teatro y la música hasta la diversidad de medio virtuales.
Propuesta: Ernesto Anacona; Financiamiento: por definir; Fondo: FONDART
- Nombre: Web Serie “Lupita y Lucho con los consumidores”, carácter individual
Definición: Realizar y difundir una campaña audiovisual que nos permitirán acercar al público general y al más joven, a informarse sobre los derechos y deberes del Consumidor como ciudadano
Propuesta: Paz Ibar; Financiamiento: \$10.120.000; Fondo: Fomento Audiovisual.

XI.-Informe de Atención de Usuarios/as

1.- Atención Usuarios/as

La atención se realiza en forma presencial, vía telefónica y por correo electrónico, consistente en una o varias atenciones al mismo/a consumidor/a o usuario/a, brindando orientación y soluciones a las distintas problemáticas que se ven enfrentados/as.

Si la problemática informada representa vulneraciones a los derechos de consumidor/a, la primera orientación es seguir los canales institucionales, es decir, entablar, si es que no lo ha realizado, un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, luego de ello se evalúa la posibilidad de hacer mediaciones voluntarias con los distintos proveedores, esta modalidad permite encontrar soluciones rápidas y expeditas con diferentes entidades públicas y privadas. Luego de un análisis jurídico, si el caso reúne las condiciones para accionar judicialmente se redacta en lo pertinente la correspondiente denuncia por vulneración de los derechos del consumidor y demanda Civil por indemnización de perjuicios ante el Juzgado de Policía Local.

En lo que respecta a las mediaciones, durante el año 2019 se han realizado un total de 20 actuaciones extrajudiciales, donde Conadecus ha actuado como mediador, de las cuales 10 de ellas han tenido respuestas favorables, en 5 no se ha llegado a acuerdo y en 5 de ellas aún estamos en proceso.

Sin duda, esta modalidad representa para los y las afectadas, una medida cercana y en la mayoría de sus casos satisfactoria. Para la Corporación representa una herramienta efectiva que nos acerca tanto a la ciudadanía como también a los proveedores y empresas. En ese sentido, las empresas se muestran llanas a entregar soluciones, sobre todo en aquellas mediaciones vinculadas a reclamos y denuncias por denegación de servicios básicos o por cobros indebidos.

En los casos que se propone judicializar, esto es, accionar vía juzgado de policía local, desde la Corporación, colaboramos en la invocación de la norma a aplicar y la valorización del daño emergente, el lucro cesante y el daño moral cuando corresponde. Al mismo tiempo, se ofrece orientar durante todo el proceso judicial y colaborar en la redacción de escritos en respuesta a las distintas resoluciones y actuaciones del Tribunal. Durante el año 2019 se han iniciado 18 procedimientos por vulneración de derechos, a lo largo de todo Chile, puesto que se han realizado asesorías telefónicas y por correo electrónico en los casos que se realicen las gestiones fuera de la Región Metropolitana.

Dentro de esta área judicial, debemos mencionar que las tramitaciones, a partir del 14 de marzo, se han visto afectadas por las modificaciones que sufrió la ley 19.496, en ese sentido, estamos viendo jurisprudencia en los casos que se han presentado con posterioridad a dicha fecha.

En el área tenemos identificadas nuestras fortalezas, en tanto el público señala la importancia de la asesoría legal gratuita por parte de una profesional. Sin duda la gratuidad en la atención entrega a las personas una información, que de otra forma no tendrían. La orientación que entregamos es muy valorada por los y las consumidoras, puesto que hacemos un acompañamiento en procesos que económica y psicológicamente los y las tiene, a la mayoría, muy afectados/as, sobre todo por la incertidumbre y agobio que generan estos procesos, dado principalmente por el desequilibrio en las relaciones de consumo.

Desde Conadecus hemos impulsado, por medio de nuestras diferentes áreas, una perspectiva de derechos humanos frente al mercado y los entes reguladores. Por ello, la entrega de asesoría legal especializada, se convierte en una herramienta para moderar las diferencias entre los agentes del mercado en Chile.

Por otra parte, dentro de las principales dificultades que enfrentamos como área, están las continuas fallas en el soporte tecnológico, lo que se manifiesta en el bajo registro de ingresos, lo cual queda en evidencia en las estadísticas de los meses de enero, febrero y marzo del presente año.

Para ello, nuestra área ha informado las dificultades que se mantienen en el soporte, tanto en nuestra página www.conadecus.cl, como también en el sistema de registro de usuarios y el consecutivo formulario en el correo electrónico. Es por esto, que se han tomado medidas, para perfeccionar el registro y contar con cifras que sean por un lado confiables y que por otro lado reflejen el trabajo que realmente realizamos.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos logrado atender público de todo Chile, e incluso algunos correos desde el extranjero.

Persona atendidas periodo Enero a Diciembre 2018 un total de 3.427 usuarios

Registros por Mercado durante 2018

Mercado	Consultas	Reclamos	Total Período
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	4	4	8
LOCALES COMERCIALES	101	79	180
PRENSA INFORMACION	10	2	12
PREVISION	7	3	10
RETAIL FERRETERO	1	4	5
SALUD	54	25	79
SEGURIDAD	4	6	10
SEGUROS	14	10	24
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	16	14	30
SERVICIOS BASICOS	37	31	68
SERVICIOS PROFESIONALES	8	1	9
COMBUSTIBLE	3	1	4
SERVICIOS PUBLICOS	11	7	18
TELECOMUNICACIONES	487	252	739
TRANSPORTE	119	96	215
TURISMO	7	13	20
VEHICULOS Y RODADOS	41	24	65
COMPENSACION CMPC	526	235	761
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	36	45	81
CONSUMO EN LOCAL	2	2	4
EDUCACION	42	12	54
ENTRETENCION	18	12	30
FINANCIEROS	449	146	595
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	14	3	17
INMOBILIARIAS	38	5	43
No especificado	213	133	346
Totales Anuales por Mercados	2262	1165	3427

Estadísticos durante el Año 2019 por Mercado

Mercado	Consultas	Reclamos
No especificado	0	0
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	0	2

LOCALES COMERCIALES	20	9
PRENSA INFORMACION	1	0
PREVISION	2	0
RETAIL FERRETERO	5	3
SALUD	15	8
SEGUROS	12	3
SERV. TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	3	1
SERVICIOS BASICOS	74	123
COMBUSTIBLE	0	1
SERVICIOS PUBLICOS	3	4
TELECOMUNICACIONES	94	144
TRANSPORTE	19	11
TURISMO	2	1
VEHICULOS Y RODADOS	8	2
COMPENSACION CMPC	8	1
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	4	5
EDUCACION	13	1
ENTRETENCION	4	4
FINANCIEROS	54	16
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	3	0
INMOBILIARIAS	7	1
No especificado	11	2
Totales	362	342

El número de Personas atendidas durante los meses de Enero 2019 al 18 de abril del 2019 asciende a 704. Esta cifra no comprende las atenciones presenciales y telefónicas del mes de Abril puesto que aún no se realiza su registro manual en el sistema EASYTEC.

Planificación año 2019

Durante el año 2019, el Área de Atención a Usuarios, debe educar, informar y asesorar en la atención presencial, donde consideraremos salidas a terreno para dar a conocer las distintas materias sobre los derechos y deberes de los y las consumidores/as, y así fortalecer la Institución, dándola a conocer en el territorio.

En lo que respecta a las atenciones telefónicas, éstas deben subir su número, puesto que esta atención entrega mayores conocimientos, ya que son los y las mismos/as usuarios/as quienes entregan toda la información necesaria para hacer un análisis jurídico íntegro.

El seguimiento de estas consultas (presenciales y telefónicas) es más eficaz, ya que se crea un lazo de familiaridad, entre la Corporación y el público. Lo que a su vez conlleva que son estos/as mismos/as usuarios/as quienes nos recomiendan y publicitan.

La atención por medio de correos electrónicos, si bien es cierto es en cantidad mayor, la atención es ligera, puesto que se entregan orientaciones generales según el caso descrito, puesto que además no se cuenta con toda la información a la vista para entregar una respuesta satisfactoria.

Por lo tanto, el desafío es trabajar esta modalidad de atención, para mantener en el tiempo el contacto y eventual seguimiento del caso. Por ejemplo construir bases de datos de los correos electrónicos por materia de consulta y así poder enviar información relacionada a esas materias.

Finalmente, para el año 2019, ésta área espera crecer en tanto atenciones de usuarios/as, como también en otras dos líneas. Por un lado tenemos la necesidad de refrendar jurídicamente todos los actos que comprometan a la Corporación, entregando informes en derecho que avalen las actuaciones que realiza Conadecus en procesos administrativos internos. Y por otro lado, el área jurídica aspira a representar a Conadecus y los y las consumidores/as, en demandas colectivas, para así no externalizar esos servicios y manejar de manera directa las estrategias jurídicas y comunicacionales de cada caso.

XII.-Informe de Capacitación

El objetivo de las capacitaciones es informar, educar y orientar sobre derechos y deberes de los consumidores, Educación Financiera y Presupuesto Familiar, Ley de Quiebra en la Personas Naturales , Ley Dicom, Ley de Datos Personales , Modificación a la Ley del Consumidor, Cobranzas judiciales y extrajudiciales entre otras materias.

1.-Capacitaciones

a).-Capacitaciones para grupos convocados por la Compañía Generadora Eléctrica (CGE) desde mayo a septiembre del año 2018, Región Metropolitana comunas de Puente Alto , La Pintana , en Regiones en las ciudades de Viña del Mar , Santa Cruz, Los Ángeles, San Clemente, Ovalle, Concepción, San Vicente de Tagua-Tagua, Concepción _Hualqui, Punta Arenas con un total de **462 consumidores asistentes**

b).- Capacitaciones proyecto llamado “Nueva Ley del Consumidor, para Consumidores, Dirigentes y Autoridades Zona Sur “realizadas en las ciudades de Puerto Montt, Pucón, con un total de **89** personas capacitadas.

c).- Capacitación comuna de Huechuraba **asistieron 23** personas

Personas capacitadas durante el año 2018 **un total de 574 consumidores**

2.-Seminarios

a).- Participación en Seminario llamado “Nueva Ley del Consumidor, para Consumidores, Dirigentes y Autoridades Zona Sur “realizado en la Universidad Central, con **presencia de 32 asistentes**

b).- Apoyo en coordinación y exposición en Seminario llamado “Encuentro Nacional para las Asociaciones de Consumidores “convocado por CONADECUS

3.-Elaboración de Propuesta de Plan Anual de Capacitación

Objetivo: velar por la eficiencia institucional, con el propósito de fomentar nuestro desarrollo en las áreas de educación, información y asesoría. Promover estructuras eficaces que permitan llegar a todos(as) los usuarios (as) y consumidores (as) transversalmente.

Al mismo tiempo, Conadecus busca promover estructuras eficaces que permitan un ordenamiento territorial acorde a las necesidades socioculturales, socioeconómicas y espaciales de las diferentes áreas geográficas del país. Con la finalidad de entregar herramientas que permitan ser una asociación de apoyo para un consumo responsable, que se lleva a cabo a través de capacitaciones y talleres orientados a dirigentes/as comunitarios/as en la región Metropolitana.

El Relacionamiento territorial por medio de redes de colaboración, se concretará a través de convenios y acuerdos de colaboración para capacitaciones, con el propósito de posicionar de manera estable a Conadecus en el territorio y bajo dos categorías:

- Sociales: convenios de colaboración con gremios, sindicatos, Juntas de vecinos y Unidades comunales.
- Institucionales: convenios de colaboración ya sea con entidades públicas o privadas, para generar una relación formal de Conadecus con Municipios, Superintendencias, Ministerios, Seremis, empresas, entre otras.

Funciones:

- Asesorar, educar e informar en las capacitaciones sobre materias de consumo, derechos y deberes y normativa vigentes, como también sobre materias de la contingencia nacional.
- Elaborar material de apoyo en un lenguaje llano con los contenidos de cada capacitación, según sea el público a capacitar y los temas a tratar.
- Coordinar y estrechar redes con diferentes actores tanto públicos como privados, con el objetivo de dar a conocer a la corporación a nivel territorial, para más adelante realizar convenios en las áreas referidas.
- Los convenios, acuerdos o contratos podrán ser gratuitas o remuneradas.

Descripción:

Cada capacitación consiste en una hora y media pedagógica dictada en dos módulos el mismo día. Cada intervención será con un máximo de 25 personas para un mejor desarrollo, un break de 20 minutos entre ambos módulos, la metodología será de carácter presencial, adaptada según el perfil del público a capacitar.

Además se entregará a los usuarios que asistan a las capacitaciones un folleto con las materias y los temas más consultados.

Se proyecta que para el periodo Mayo 2019 a Mayo 2020, se ejecutarán capacitaciones al menos en 5 comunas de la Región Metropolitana.

Primeros Temas:

- 1.-Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores y sus modificaciones.
- 2.-Educación Financiera, Finanzas Personales y Administración del presupuesto familiar (procedimientos de cobranzas).
- 3.- Ley Dicom.
- 4.- Ley de quiebras en las personas naturales (ley N° 20.720).
- 5.- Acciones legales para contingencias, individuales y colectivas.

XIII.- Plan Informático, Plan de Sistemas Integrados

CONADECUS debe contar con un registro de información potente en todos los ámbitos de su competencia. Que le permita además, identificar a los abusadores y demostrar a la sociedad la verdadera dimensión de estos ilícitos que se cometen en todo el país en todo momento y en todo el territorio nacional.

El equipo humano de CONADECUS deberá tener las competencias para manejar en profundidad sus instancias administrativas de gestión y de sus sistemas informáticos, considerando cada puesto de trabajo con un perfil de cargo respectivo. Cada funcionaria o funcionario debe saber lo que tiene que hacer y cómo hacerlo, sin duda alguna y consciente de su labor, obviamente en el horario de trabajo respectivo. Y deberá tener acceso a la información de las restantes áreas de acuerdo a un mapa interno de consulta e interacción.

La información en detalle y en profundidad, es en definitiva la base fundamental de la gestión de CONADECUS. En el que el valor principal es la información registrada, donde la calidad de esta debe ser óptima. Si faltan datos o está registrada con retraso, la calidad en los datos no es buena. El equipo humano debe hacer consciente este factor y poner el máximo esfuerzo en hacer registros de calidad y en el menor plazo posible. Además el escenario que establece la nueva Ley del Consumidor plantea requerimientos nuevos al Sistema de Registro de Consultas y Reclamos, las que deberán integrar ahora la comunicación entre Los consumidores y usuarios y las Empresas dada la gestión que CONADECUS materializara en el futuro próximo.

CONADECUS deberá contar con un método simple y efectivo, para conseguir llegar al máximo de Usuarios y Consumidores, logrando de ellos información interesante para una gran Base de Datos

de la institución y además, ganarlos para que sean parte de un registro de “*voluntarios o ayudistas*”.
Personas que nos apoyen con gestión y/o financieramente.

A lo menos vemos las siguientes unidades, existentes o por generar y sus respectivos sistemas informáticos de apoyo a la gestión:

- Sistema de Atención de Usuarios x
- Sistema de Contabilidad y Tesorería x
- Sistema de Comunicaciones x
- Sistema de Estudios e Investigación x
- Sistema de Gestión de Regiones
- Sistema de Capacitación x
- Sistema de Gestión Legal x
- Sistema de Socios y Voluntarios x
- Sistema de Control y Seguimiento de Proyectos
- Sistema de Gestión de Directorio
- Sistema de Interacción con Empresas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Contabilidad y Tesorería

- Contabilidad
- Inventario
- Personal
- Presupuesto
- Información aranceles

Sistema de Atención de Usuarios

Sistema de Gestión Legal

- Demandas colectivas
- Archivos documentos
- Informe Asesoría Directorio
- Presentación de leyes y reglamentos

Comunicaciones

- Archivo noticias
- Fotografías
- Videos
- WEB
- Eventos

Sistema de gestión Regional

Sistema de Gestión de Proyectos

Secretaría

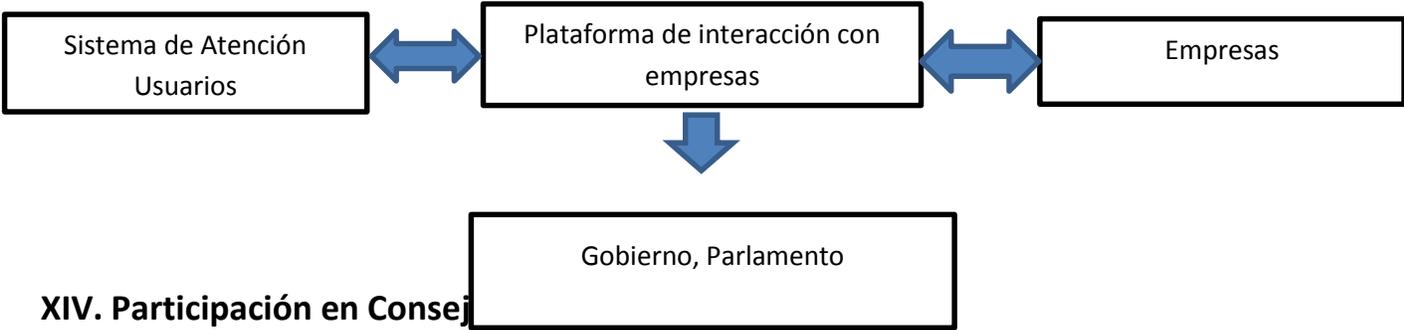
Sistema de Estudios e Investigación

Sistema de atención de socios y voluntarios

Sistema de Gestión de Directorio

Sistema de Capacitación

SISTEMA DE INTERACCION CON EMPRESAS



XIV. Participación en Consejo

REPRESENTACIONES DE CONADECUS EN LOS CONSEJOS DE LA SOCIEDAD CIVIL					
	TITULARES	SUPLENTES	PARTICIPACION	Observaciones	Sesiones
ENERGIA					
Min. ENERGIA	Hernán	Jorge C./Hugo J.	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
SEC	Jorge Cisternas	pendiente a nombrar	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
CNE	Hernán	Jorge Cisternas	ACTIVA	Sustituir a JC en 2019	regular
TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES					
SUBTEL	Israel Mandler	Oscar Cabello/J. Cisternas	ACTIVA	Sustituir a JC pendiente	regular
ECONOMIA					
INE	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	ACTIVA		regular
SERNAC	Hernán Calderón			Cosoc Inactivo	
SUPERINTENDENCIA DE VALORES	Hernán Calderón	pendiente a nombrar			
S. DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO	Hernán Calderón	Karina Carcamo	ACTIVA		
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS e INST. FINANCIERAS	Alvaro Gallegos	Hernán Calderón			
SUPERINTENDENCIA SANITARIAS	Andrés Parra	Norman Partarrieu	pro activa		regular
CONSEJO CONSULTIVO ECONOMIA DIGITAL	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	pro activa		no
TESORERIA	Sergio Donoso	pendiente a nombrar			
CHILE COMPRA	Luis solís	pendiente a nombrar			regular
Superintendencia de Casinos y Juegos	Jorge Cisternas			Cosoc Inactivo	inactivo
AGRICULTURA					
MINAGRI	Rolando	Jorge Cisternas	ACTIVA		regular
SALUD					
FONASA	Erna Chavez	Jorge Cisternas	pro activa		regular
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	Nelly Baeza	Jorge Cisternas	pro activa	Erna remplazará a JC	regular
CENABAST	María Eliana Díaz	Sergio Donoso	activa		regular
Min Salud	María Eliana Díaz				no regular
OTROS					
CGR	Jorge Cisternas		pro activa		regular
SUBDERE	Jorge Cisternas	Hernán Calderón	pro activa	Recien Constituido	no regular
JUSTICIA	Lautaro Videla	Andres Parra	pro activa		regular
REGISTRO CIVIL	Sergio Donoso	Jorge Cisternas	pro activa		regular
DEFENSA	Jorge Cisternas	pendiente a nombrar	pro activa	No postular	regular
CONTRALORIA G.R.	Jorge Cisternas				regular
COSOC Muni Santiago	Jorge Cisternas		pro activa		regular

XV Causas vigentes Hasta enero 2019

1).- Caratulado CONADECUS con ISAPRE BANMEDICA S.A

Rol 11635-2014

Tribunal 24° Juzgado Civil de Santiago

5-10-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve, Por tales consideraciones, normas citadas, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 254 del Código de Procedimiento Civil; 50, 51, 52 de la Ley N 19.496; 1437, 1545 y 1698 del Código Civil, se declara: **I.-** Que se rechaza la objeción documental de fojas 334. **II.-** Que se acogen las tachas deducidas a fojas 597, 607 y 618. **III.-** Que se rechaza la demanda deducida en lo principal de fojas 93, por no resultar aplicable al caso de autos, la Ley invocada.

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte de Apelaciones de Santiago

2).- Caratulado CONADECUS con ISAPRE VIDA TRES S.A

Rol 11665-2014

Tribunal 25° Juzgado Civil de Santiago

2-03-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve **a)** Que se rechaza la tacha deducida en la audiencia testimonial de fecha 6 de abril de 2017, escrita a fojas 536 (ex 462) y siguientes, en contra del testigo de la parte demandante, don Juan José María Ossa Santa Cruz. **b)** Que se omite pronunciamiento respecto de la excepción de prescripción opuesta por la parte demandada. **c)** Que se rechaza en todas sus partes la demanda deducida en lo principal de fojas 1. **d)** Que se condena en costas a la parte demandada. **e)** Que no se hace uso de la facultad del inciso primero del artículo 50 E de la Ley 19.496. Regístrese,

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte Apelaciones de Santiago

3).- Caratulado CONADECUS con CRUZ BLANCA

Rol 27251-2015

Tribunal 6° Juzgado Civil de Santiago

23-10-2018 SE DICTA SENTENCIA se resuelve vistos el mérito de los antecedentes, y de conformidad además, con lo que disponen los 1698 y siguientes del Código Civil; 159, 160, 169, 170 y 358 N 5 del Código de Procedimiento Civil y artículos 2 letra f) y 2 bis de la ley de Protección al Consumidor, se declara: **I.-** Que se rechazan las tachas deducidas en contra de los testigos Blas Ernesto Duarte Alleuy y David Alexander Decker Edwards por la parte demandante; **II.-** Que se rechaza la acción deducida en lo principal de fs. 1; **III.-** Que se rechaza declarar como temeraria la acción de autos; **IV.-** Que cada parte pagar sus costas.

Causa se encuentra para ser alegada en la Corte de Apelaciones de Santiago

4).- Caratulado CONADECUS con AGUAS ARAUCANIA

Rol 3685-2016

Tribunal 2° Juzgado Civil de Temuco

Se encuentra en etapa de prueba, las pretensiones de la demanda se solicita compensación por los días de corte del suministro de agua, sin reposición del servicio, en el año 2017

Causa en trámite

5).- Caratulado CONADECUS con BCI

Rol 23292-2015

Tribunal 7° Juzgado Civil de Santiago

Se encuentra en etapa de oír sentencia

CAUSAS EN CONSULTA FISCALIA NACIONAL ECONOMICA (FNE)

- a).-Causa banda de espectro de 700 MHz, telecomunicaciones
- b).-Colusión del papel confort
- c).-Colusión de supermercados
- d).-Consulta promovida por Conadecus por el ingreso de Gas Fenosa al mercado del gas en Chile
- e).-Acuerdo entre la FNE y Tianqi por Litio
- d).-Consulta Subtel por espectro radioeléctrico
- e).-Denuncia a la fiscalía, por acuerdo entre Maipú y Farmacias Salcobrand
- f).-Consulta Achet por acuerdo entre aerolíneas

XVI.-Algunas Propuestas al PLAN DE TRABAJO 2019-2020

Enfrentar y resolver las debilidades pendientes expresadas en los objetivos: Se deben atender y resolver las insuficiencias para el cumplimiento adecuado de los Objetivos. Y se dejan como propuestas para el próximo ejercicio del nuevo Directorio.

a) Financiamiento inseguro e inestable:

Actividades:

- i.-Verificar existencia del nuevo fondo que la nueva ley considera en relación al respaldo jurídico de Consumidores afectados que presenten causas ante el Juzgado de Policía local
- ii.- Postulando a fondos concursables más allá del SERNAC
- iii.-Acceder a los intereses del Fondo generado por el pago de Costas más la parte del fondo destinado a inversión.
- iv.-Priorizar Plan de Capacitación comercial y territorial
- v.-Gestionar recursos con la creación de un fondo solidario de Voluntarios de Conadecus.
- vi.-Definir como meta del año 2019 el financiamiento del gasto ordinario, por la vía de ingresos por gestión de Proyectos, Cotización de Socios, por aportes de Voluntarios y por la Gestión de Capacitación, sin gastar los recursos de las Costas, sino solo accediendo a los intereses que generen.

b) CONADECUS Tiene pocos socios.

Actividades:

- i.-Se tratara en este caso de desarrollar una campaña de reclutamiento focalizada en ciudadanos con particularidades profesionales, ejemplo: abogados, economistas, especialistas de áreas tecnológicamente críticas y personas realmente interesadas. etc.
- ii.-Disponer de un banco de expertos voluntarios, como colaboradores de **CONADECUS**, en la mayor cantidad de áreas de interés de los consumidores. Se propone partir por construir un registro formal de colaboradores públicos y reservados.

c) El directorio es débil (6) y son pocos los socios que participan.

Actividades:

En esta materia debiera completarse el Directorio con personas con trayectoria, disponibilidad de tiempo y dispuestos a asumir roles. Y designar para la función de atención de Socios a un miembro del Personal.

d) Se carece de mediciones sobre los productos y servicios que presta

Actividades:

- .-Realizar un estudio de Satisfacción de Usuarios que dé cuenta de nuestra gestión. .-
- Consolidar las mediciones de nuestra gestión comunicacional y de Atención de Usuarios y analizar su evolución.
- .-Incorporar definición de indicadores de Gestión para todas las Áreas de trabajo.

e) Planificar la expansión de CONADECUS a otras regiones,

Actividades:

Esperar definiciones de plazos y reglamentos para la extensión territorial de CONADECUS.

- f) **Disponer de un Sistema de Gestión Integrada y de Telefonía que integre el equipo Nacional y de este en el futuro con las sedes regionales.**

Actividades:

Para este objetivo se propone disponer de los recursos económicos necesarios para realizar el estudio de requerimientos del Sistema y su posterior desarrollo, basándose en el sistema existente en la actualidad. Todo esto cuando se cuente con excedentes suficientes o financiamiento externo.

- g) **Definir una Estrategia Comunicacional 2019-2020**

Actividades:

Realizar el análisis y propuesta que incluya la definición del Públicos objetivo segmentados y un enfoque Multimedial.

- h) **Se debe construir una Red de Apoyo Ciudadano de Voluntarios**

Actividades:

iii.-Constituir una Red Nacional de Voluntarios de CONADECUS. Bajo la figura de la Creación de la "Red de voluntarios de CONADECUS" .se debe definir y generar esa red, con vista a tener un amplio círculo de influencia y potencial fuente de financiamiento.

- i) **Se debe formalizar la conducción y control de la Gestión cotidiana de CONADECUS en la constitución de un Directorio Ejecutivo.**

Que podría componerlo El Presidente, el Vicepresidente, el Secretario general y el Tesorero.

- j) **Modernizar metodologías y técnicas de Planificación de la Gestión y el desarrollo Institucional.**

- k) **Actualizar la Planificación estratégica.**

Incorporar a la planificación, estudios de opinión y de identificación de fallas de mercado que permitan definir prioridades temáticas anuales, de estudio y acción, e incorporar plataformas de interacción con Empresas potencialmente vulneradoras, para prevenir y reparar afectaciones a los consumidores.

**Balance General
A Diciembre de 2018**

Código	Cuenta	Débitos	Créditos	Deudor	Acreeedor	Activo	Pasivo	Pérdida	Ganancia
1101	CAJA	2.542.703	2.482.941	59.762		59.762			
1102	BANCO ESTADO 1 CTA.	80.985.599	78.570.991	2.414.608		2.414.608			
1103	BANCO ESTADO 2 CTA.	1.721.426	1.000.000	721.426		721.426			
1104	BANCO CREDITO E INVERSIONE	2.372.104.135	2.361.242.762	10.861.373		10.861.373			
1202	FONDO CONVENIENCIA	744.686.260	52.517.037	692.169.223		692.169.223			
1205	DEPOSITOS A PLAZO	100.959.720		100.959.720		100.959.720			
1301	FONDOS POR RENDIR	10.154.884	9.744.022	410.862		410.862			
1302	PRESTAMOS A EE	100.000	100.000						
1303	ADELCOM LTDA	2.533.460	2.533.460						
1305	FACTURAS POR COBRAR	2.275.000.000	2.275.000.000						
1306	ANTICIPO PROVEEDORES	1.868.454	888.454	980.000		980.000			
1401	GARANTIAS OTORGADA	1.860.000		1.860.000		1.860.000			
1501	PAGO PROVISIONAL M	22.750.000		22.750.000		22.750.000			
1601	MUEBLES Y UTILES	9.871.504		9.871.504		9.871.504			
1602	EQUIPO COMPUTACIONALES	3.057.320		3.057.320		3.057.320			
2201	FACTURAS POR PAGAR	757.971.728	772.018.194		14.046.466		14.046.466		
2202	SUELDOS POR PAGAR	28.861.853	28.861.853						
2203	HONORARIOS POR PAGAR	628.828.129	634.770.540		5.942.411		5.942.411		
2401	IMPUESTO UNICO	119.267	170.776		51.509		51.509		
2402	RETENCION 10%	69.958.124	70.472.012		513.888		513.888		
2501	ADMINIST. DE FDOS DE.	3.783.874	4.676.424		892.550		892.550		
2502	ISAPRES	1.132.476	1.356.476		224.000		224.000		
2503	INSTITUTO DE PREV. SOC	973.368	1.201.378		228.010		228.010		
2601	PROVISIONES VARIA		183.744		183.744		183.744		
2701	PR.AGUAS ANDINA	34.560.763	34.560.763						
2702	PR.SIACUS	21.176.884	21.675.527		498.643		498.643		
2703	PR.NUEVA LEY CONSUMIDORES	16.822.446	16.000.000	822.446		822.446			
2704	PR. SEM.DEBERES		359.134		359.134		359.134		
2705	PR.PUBLICIDAD Y PRACTICA DE	12.981.533	12.430.000	551.533		551.533			
2706	PR.ETIQ.NUTRICIONAL	28.321	28.321						
2707	PR.CONSUMID. EN RIESGO	10.248.225	10.730.000		481.775		481.775		
2708	PR. CURSO D° Y DEBERES	145.256	145.256						
2709	PR.LEY DE COMPETENCIA	7.371.397	8.071.207		699.810		699.810		
2801	DEPRECIACION ACU		337.900		337.900		337.900		
2802	COSTAS EJERCICIOS ANTERIOF	22.927.160	58.070.093		35.142.933		35.142.933		
2803	COSTAS DEL EJERCICIO	5.378.800	5.378.800						
4201	A PORTE-DONACIONES		1.922.000		1.922.000				1.922.000
4202	INGRESOS POR CAPA		350.000		350.000				350.000
4203	INGRESOS POR COSTA		2.275.000.000		2.275.000.000				2.275.000.000
4204	INTERESES		6.972.727		6.972.727				6.972.727
5201	SUELDOS	34.628.887	15.579.377	19.049.510				19.049.510	
5202	HONORARIOS	36.014.139	3.918.667	32.095.472				32.095.472	
5203	DIETAS DE DIRECTORES	3.900.000		3.900.000				3.900.000	
5402	TELEFONO	1.666.038	536.450	1.129.588				1.129.588	
5403	GASTOS GENERALES	41.021.285		41.021.285				41.021.285	
5404	GASTOS DE REPRESENTACION	6.000.000		6.000.000				6.000.000	
5405	GASTO JUDICIALES	219.500		219.500				219.500	
5503	INTERESES	1.017.037		1.017.037				1.017.037	
5704	GASTO POR DEMANDA	1.391.925.331		1.391.925.331				1.391.925.331	
SUBTOTALES		8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		1.496.357.723	
			8.769.857.286		2.343.847.500		59.602.773		2.284.244.727
EXCEDENTE							787.887.004		
								787.887.004	
TOTALES		8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		2.284.244.727	
			8.769.857.286		2.343.847.500		847.489.777		2.284.244.727
De acuerdo al artículo 100 del código tributario deo constancia que los datos proporcionados para los asientos contables son fidedignos.									
									
FLORENCIO RODRIGUEZ R. Contador				HERNAN CALDERON R. Representante Legal					

