

# FONDO CONCURSABLE

Para Asociaciones de Consumidores  
Servicio Nacional del Consumidor

## **BASES DE CONCURSO**

## **PRIMER LLAMADO 2021**

## Tabla de contenido

<b>1. CONVOCATORIA Y OBJETIVOS</b> .....	5
<b>2. DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	5
<b>3. LINEAS DEL CONCURSO Y PRESUPUESTO DISPONIBLE</b> .....	8
<b>4. CALENDARIO DEL CONCURSO</b> .....	8
<b>ETAPA I: POSTULACIÓN</b> .....	10
<b>5. QUIÉNES PUEDEN POSTULAR</b> .....	10
<b>6. QUIÉNES NO PUEDEN POSTULAR</b> .....	10
<b>7. CUÁNDO POSTULAR</b> .....	11
<b>8. DÓNDE POSTULAR</b> .....	11
<b>9. TIPOS DE PROYECTOS Y CONTENIDOS MÍNIMOS PARA CADA UNO</b> .....	12
<b>1. Línea General</b> .....	12
<b>1.1 Proyecto Individual:</b> .....	12
<b>1.2 Proyecto Cooperativo:</b> .....	14
<b>2. Línea Proyectos de Representación</b> .....	15
<b>2.1 Modalidad para el financiamiento de estudios para deducir denuncias fundadas y solicitar inicio de un PVC</b> .....	16
<b>2.2 Modalidad para el financiamiento de generación de material probatorio</b> .....	17
<b>2.3 Modalidad para la representación individual ante tribunales de casos de consumidores derivados por SERNAC</b> .....	19
<b>3. Línea Piloto Mediación Online</b> .....	27
<b>10. DURACIÓN DE LOS PROYECTOS</b> .....	32
<b>11. FINANCIAMIENTO, COFINANCIAMIENTO Y CATEGORÍAS DE GASTOS FINANCIABLES</b> .....	33
<b>12. CONSULTAS Y SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES</b> .....	34
<b>13. ACREDITACIÓN DE RECEPCIÓN</b> .....	35
<b>ETAPA II: ADMISIBILIDAD Y EVALUACIÓN</b> .....	36
<b>14. EXAMEN DE ADMISIBILIDAD</b> .....	36
<b>15. NOTIFICACIÓN DE ADMISIBILIDAD E INADMISIBILIDAD</b> .....	36
<b>16. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS</b> .....	36
<b>17. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN</b> .....	37
<b>18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS</b> .....	38
<b>1. Criterios de evaluación para la línea de proyectos a) Línea General (individuales y cooperativos)</b> .....	38
<b>2. Criterios de evaluación para la línea de proyectos c) Línea Proyectos de Representación</b> .....	43
<b>2.1 Modalidad para el Financiamiento de estudios técnicos, jurídicos o económicos con el objeto de obtener antecedentes relevantes para solicitar el inicio de un PVC</b> .....	43
<b>2.2 Modalidad para el Financiamiento para la generación de material probatorio para juicios de interés individual, colectivo o difuso</b> .....	46

<b>2.3 Modalidad para la representación individual ante tribunales de casos de consumidores derivados por SERNAC.</b> .....	49
<b>3. Criterios de evaluación para la Línea Piloto de Mediación Online</b> .....	55
<b>ETAPA III: ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS</b> .....	61
<b>19. SELECCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	61
<b>20. LISTA DE ESPERA Y RECURSOS REMANENTES</b> .....	61
<b>21. RECLAMACIÓN A LAS DECISIONES DEL CONSEJO</b> .....	62
<b>22. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO</b> .....	63
<b>23. GARANTÍA</b> .....	63
<b>24. ENTREGA DE RECURSOS Y CONDICIONES PARA ELLO</b> .....	65
<b>ETAPA IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS</b> .....	66
<b>25. PERÍODO DE EJECUCIÓN</b> .....	66
<b>26. MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS</b> .....	66
<b>27. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO</b> .....	68
<b>28. ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO</b> .....	69
<b>29. TÉRMINO DEL CONVENIO</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	72
<b>ANEXO N° 1: DECLARACIÓN JURADA DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO</b> .....	73
<b>ANEXO N° 2: DESGLOSE DE EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN POSTULANTE</b> .....	74
<b>ANEXO N° 3.1: DESGLOSE PRESUPUESTARIO PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES</b> .....	76
<b>ANEXO N° 3.2: DESGLOSE PRESUPUESTARIO PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN</b> .....	78
<b>ANEXO N° 3.3: DESGLOSE PRESUPUESTARIO PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN ONLINE</b> .....	79
<b>ANEXO N° 4: FORMULARIO DE RECLAMACIÓN</b> .....	80
<b>ANEXO N° 5: CERTIFICADO RECEPCIÓN CONFORME DE RECURSOS</b> .....	81
<b>ANEXO N° 6.1: FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES</b> .....	82
<b>ANEXO N° 6.2: FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN Y LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN ONLINE</b> .....	85
<b>ANEXO N° 7.1: PLANILLA DE RENDICIÓN DE COLACIONES</b> .....	87
<b>ANEXO N° 7.2: PLANILLA DE MOVILIZACIÓN</b> .....	88
<b>ANEXO N° 7.3: PLANILLA RENDICIÓN DE INSTRUMENTOS TRIBUTARIOS SIN DETALLE</b> .....	90
<b>ANEXO N° 8.1: FORMULARIO INFORME AVANCE PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</b> .....	91
<b>ANEXO N° 8.2: FORMULARIO INFORME FINAL PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES</b> .....	93
<b>ANEXO N° 9: SOLICITUD DE MODIFICACION(ES) A PROYECTO</b> .....	96
<b>ANEXO N° 10: FORMULARIO DE REINTEGRO</b> .....	100

<b>ANEXO N° 11: INSTRUCCIONES SOBRE DIFUSIÓN PROYECTOS FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXO N° 12: MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXO N° 13: GLOSARIO.....</b>	<b>117</b>
<b>ANEXO N° 14: MERCADOS ADICIONALES A SELECCIONAR PARA PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL.....</b>	<b>122</b>

## ANTECEDENTES DEL CONCURSO

### 1. CONVOCATORIA Y OBJETIVOS

El Consejo de Administración del Fondo Concursable para el Financiamiento de Iniciativas de Asociaciones de Consumidores convoca a **CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, PRIMERA CONVOCATORIA 2021**, conforme a lo indicado en el artículo 11 bis de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC); y su reglamento, aprobado mediante D.S. N° 98/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El presente Fondo Concursable tiene por objeto el financiamiento total o parcial de proyectos-iniciativas referidos a las actividades propias de las asociaciones de consumidores, tales como:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere la ley N° 19.496 en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato;
- e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.  
El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;
- f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen;
- g) Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, con las limitaciones señaladas en el artículo 9 de la ley N° 19.496;
- h) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales; y
- i) Efectuar, de conformidad a la ley N° 19.496, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.

### 2. DISPOSICIONES GENERALES

Las presentes Bases tienen por objeto regular los procesos, trámites y condiciones que deberán cumplirse desde la postulación de los proyectos hasta el término del Convenio celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Asociaciones de Consumidores beneficiarias.

El sólo hecho de adjudicarse los fondos del Concurso implica que las Asociaciones de Consumidores postulantes consienten, por anticipado, todas las condiciones y obligaciones establecidas en las presentes bases, así como aquellas contenidas en sus respectivos convenios.

Todas las notificaciones y comunicaciones a las que se hace referencia en las presentes bases serán efectuadas por el Coordinador General del Fondo Concursable, o, en su defecto, quien éste encomiende, a las direcciones de correo electrónico indicadas por cada AdC en el formulario de postulación de proyectos.

Los resultados y productos generados en el marco del concurso serán de propiedad intelectual de las organizaciones que los crearon, conforme a las reglas generales aplicables a esta materia. Sin embargo, tanto el Consejo como SERNAC se reservan el derecho de utilizar, gratuitamente, aquellos materiales, productos u otros que se hayan generado en el marco del concurso.

La publicidad de las postulaciones, hayan sido o no seleccionadas, se regirá de acuerdo a lo regulado en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. El SERNAC podrá difundir libremente y sin limitaciones de ningún tipo, haciendo mención de la autoría cuando corresponda, toda aquella información pública acerca de las iniciativas financiadas, incluidos los informes que recibiera en razón de la ejecución del proyecto.

Para los efectos de las presentes Bases, cada vez que se utilicen los términos “el fondo”, “el Consejo” o “El CAFC”, “AdC” o “Asociación”, “el Servicio”, “Secretario”, “Coordinador General” o “Coordinación General”, “Ley del Consumidor” y “el Reglamento”; se entenderán hechas estas referencias al Fondo Concursable para el Financiamiento de Iniciativas de Asociaciones de Consumidores, al Consejo de Administración del Fondo Concursable para el Financiamiento de Iniciativas de Asociaciones de Consumidores, Asociación(es) de Consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Secretario(s) Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo, al Coordinador(a) General del Fondo Concursable de SERNAC, la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y el Reglamento del Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, y establece el procedimiento para el reconocimiento del carácter de asociación nacional de consumidores del artículo 11 ter de la Ley N° 19.496, aprobado mediante D.S. N° 98/2019, respectivamente.

### **Roles y estructura del Fondo Concursable**

El Fondo Concursable se encuentra normado por lo dispuesto en los artículos 11 bis y 11 ter de la ley N° 19.496 y su Reglamento aprobado mediante Dto. 98/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Para la correcta ejecución del fondo, el Reglamento regula la existencia de las siguientes figuras y responsabilidades:

- **Consejo de Administración del Fondo Concursable:** Organismo colegiado encargado de administrar y gestionar el Fondo Concursable, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y la gestión del fondo. Dicho Consejo se encuentra compuesto, en calidad de consejeros titulares, por:

<b>Miembro del Consejo, conforme al Reglamento del Fondo Concursable</b>	<b>Persona natural que ocupa el cargo de Consejero</b>
1. Un representante del Servicio Nacional del Consumidor designado por su Director Nacional, quien presidirá el Consejo;	Felipe Velásquez Solís
2. Un representante del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, designado por su Ministro;	Felipe Vial Tagle
3. Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, designado por su Ministro;	Alex Romero Alarcón
4. Un académico universitario experto en Derecho del Consumo, designado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor;	Francisco Agüero Vargas
5. Un académico universitario experto en evaluación de proyectos, designado por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo;	Felipe Berger Ovalle
6. Un representante designado por la mayoría simple de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas; y,	Cargo vacante por no presentación de postulantes

7. Un representante designado por la mayoría simple de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas cuyo asiento principal se encuentre en regiones de Chile distintas de la Metropolitana de Santiago.	Maryory Paredes Dinamarca
---	---------------------------

Formará parte de las deliberaciones del Consejo un Coordinador General, funcionario del Servicio Nacional del Consumidor, el cual contará únicamente con derecho a voz.

Serán funciones del Consejo de Administración del Fondo, entre otras definidas en el Reglamento, las siguientes:

- 1) Convocar a concurso público para la asignación de los recursos del Fondo.
- 2) Aprobar las bases concursales.
- 3) Evaluar y seleccionar los proyectos que postulen las asociaciones de consumidores, de conformidad con las bases del concurso, incluyendo su monto de financiamiento; así como declarar desierto todo o parte del concurso, por motivos fundados.
- 4) Resolver las cuestiones que se susciten en el desarrollo de sus actividades.
- 5) Aprobar o rechazar los informes finales de evaluación de resultados de todos los proyectos financiados con el Fondo en base a la propuesta que realice el Coordinador General, así como los informes anuales de resultado de los proyectos de la línea de asociaciones nacionales de consumidores con el objeto de decidir la renovación anual de su financiamiento.

- **Secretario Ejecutivo del Fondo Concursable:** Funcionario designado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, quien actuará como ministro de fe de las sesiones y actos del Consejo y ejecutará las demás obligaciones que el reglamento le encomiende. Asimismo, deberá prestar su colaboración para que la designación de los miembros del Consejo, se realice oportunamente y, además, deberá convocar a votación a todas las asociaciones de consumidores con personalidad jurídica vigente según corresponda.

Ejerce, a la fecha de aprobación de las presentes bases, como Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo Concursable, don Eduardo Gárate López.

- **Coordinador General del Fondo Concursable:** Funcionario de SERNAC encargado de velar por el adecuado funcionamiento del Fondo y la entrega de los recursos a los concursantes beneficiados, además de efectuar las coordinaciones necesarias entre el Consejo, SERNAC, el Ministerio de Economía y los demás involucrados en el desarrollo de las actividades del Consejo. Su función será asistir al Secretario Ejecutivo en todas las acciones que demande el adecuado funcionamiento del Consejo y la entrega de los Fondos a los concursantes beneficiados, así como también, asistir operativamente al Consejo en cada una de sus sesiones. Asimismo, el Coordinador General propondrá al Consejo las bases de los concursos, los informes finales de evaluación de resultados de todos los proyectos financiados con el Fondo, y velará por que el Servicio Nacional del Consumidor realice el seguimiento y control financiero y técnico de los proyectos adjudicados.

Ejerce, a la fecha de aprobación de las presentes bases, como Coordinadora General del Fondo Concursable, doña Paulina Espinoza Serra; y, en calidad de subrogante don Diego Espinoza Galaz.

- **Servicio Nacional del Consumidor:** Asistir, técnica y operativamente, mediante el Coordinador General, al Secretario Ejecutivo del Fondo. Así mismo, perfeccionará la entrega de los recursos adjudicados mediante la suscripción del respectivo convenio con la AdC postulante; además de ejercer el control técnico y financiero de la ejecución de los proyectos financiados con los recursos del Fondo, junto con certificar la total ejecución del proyecto o la etapa que hubiere sido aprobada, en cuanto corresponda.

### **3. LINEAS DEL CONCURSO Y PRESUPUESTO DISPONIBLE**

El presente llamado contará con un presupuesto total de \$320.000.000, los cuales se dividirán en las correspondientes líneas de concurso habilitadas.

El presente concurso contará con 3 líneas de concurso entre las cuales la AdC postulante deberá enmarcar cada proyecto presentado de acuerdo a los objetivos y características del proyecto y/o Asociación. Tales líneas y sus respectivas modalidades de postulación, las cuales se encuentran detalladas en el punto N° 9 de las bases, son las siguientes:

**1) Línea General: \$220.000.000.-**

- 1.1) Proyectos individuales
- 1.2) Proyectos cooperativos

**2) Línea Proyectos de Representación (letras d y e del Art. 8° de LPC): \$100.000.000.-**

- 2.1) Modalidad para el financiamiento de estudios para deducir denuncias fundadas y solicitar inicio de un PVC.
- 2.2) Modalidad para el financiamiento de generación de material probatorio.
- 2.3) Modalidad para la representación individual ante tribunales de casos de consumidores derivados por SERNAC.

**3) Línea Piloto Mediación Online: \$30.000.000.-**

Para el año 2021 no será apertura la línea de financiamiento (art. 17 del Dto. N° 98 /2019 del M. de Economía) para Asociaciones de Consumidores Nacionales, debido a que, a la fecha de realización del presente concurso, no existen AdC que cumplan con las condiciones de vigencia de dicha calificación otorgada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Los presupuestos respectivos de cada línea de concurso se distribuirán entre las distintas modalidades de postulación contempladas para cada una, conforme al puntaje obtenido por cada proyecto. De este modo, podrán adjudicarse recursos de una misma línea de financiamiento, proyectos enmarcados en distintas modalidades dentro ella.

En caso, por motivos fundados y ajenos a SERNAC, de manera posterior a la publicación del concurso y previo a la adjudicación de los proyectos seleccionados, el presupuesto del Fondo Concursable fuera objeto de una solicitud de rebaja por parte de los órganos externos al Servicio facultados para ello, el ajuste se realizará en la misma proporción entre ambas líneas de postulación, respecto al presupuesto inicialmente aprobado para cada una. Cualquier modificación de esta índole al presupuesto del Fondo Concursable deberá ser informada por escrito a cada una de las asociaciones que presentasen proyectos durante el presente llamado.

El detalle de las orientaciones técnicas, condiciones y requisitos para la postulación en cada línea y modalidad de concurso serán las definidas en el **punto N° 9** de las presentes bases, junto a las demás disposiciones contenidas en éstas, en el reglamento del Fondo Concursable y la Ley N° 21.081.

### **4. CALENDARIO DEL CONCURSO**

Los plazos indicados en las presentes bases corresponderán a **días hábiles** administrativos (lunes a viernes, excluyendo feriados), excepto cuando expresamente se señale que un plazo corresponde a días corridos, caso en el cual, si el último día del plazo es inhábil, éste se entenderá prorrogado hasta el primer día hábil siguiente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El calendario y plazos estimados de cumplimiento de los distintos hitos del presente proceso de concurso serán los siguientes:

Hito	Fecha / Plazo
Publicación de la convocatoria	-
Inicio del período de consultas	Día hábil siguiente a la publicación de la convocatoria
Publicación de la convocatoria	
Fin del período de consultas	10 días desde la publicación de la convocatoria
Publicación de respuestas y aclaraciones	3 días desde el plazo de cierre de consultas
Publicación de aclaraciones del Consejo	Hasta 5 días previo al cierre de postulaciones
<b>Fin del período de postulación y presentación de antecedentes</b>	<b>20 días desde la publicación de la convocatoria</b>
Publicación del acta de recepción de postulaciones	Hasta 3 días posterior al fin del período de postulaciones.
Publicación del acta de admisibilidad	Hasta 7 días posterior al cierre de postulaciones
Inicio del período de reclamaciones de admisibilidad	
Fin del período de reclamaciones de admisibilidad	5 días desde la publicación del acta de admisibilidad
Fecha estimada de inicio de evaluación de proyectos	
Publicación de resultados de reclamaciones de admisibilidad	10 días desde el ingreso de cada reclamación
Publicación de resultados de selección de proyectos	25 días desde la publicación del acta de admisibilidad
Inicio del período de reclamaciones a la selección	
Fin del período de reclamaciones a la selección	5 días posterior a la publicación de resultados de selección
Publicación de resultados de reclamaciones a la selección	10 días desde el fin del período de reclamaciones de selección
Aceptación formal de la ejecución	Hasta 5 días desde la notificación que efectúe el Coordinador General del Fondo
Suscripción de Convenios	22 días desde la aceptación de la ejecución
Transferencia de recursos	5 días desde la total tramitación de la Resolución que aprueba el Convenio

## ETAPA I: POSTULACIÓN

### 5. QUIÉNES PUEDEN POSTULAR

Podrán participar en el concurso todas las Asociaciones de Consumidores que cumplan con las siguientes condiciones:

- Que estén constituidas en conformidad con lo dispuesto en el Título II, párrafo 2°, de la Ley N° 19.496.
- Que tengan a lo menos seis meses de vigencia a la fecha de su postulación. Se entenderá por vigente a una asociación, a partir del momento de la publicación del extracto del Acta de Constitución en el Diario Oficial, acto que le otorga la personalidad jurídica, según señala la legislación aplicable a estas Asociaciones (DL N° 2.757 de 1979, del Ministerio del Trabajo).

Para acreditar lo anterior, el SERNAC verificará la vigencia con el certificado respectivo, con individualización de su Directorio vigente, extendido por la División de Asociatividad perteneciente a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, disponible en el sitio web del Ministerio, que contiene el registro oficial de tales Asociaciones.

### 6. QUIÉNES NO PUEDEN POSTULAR

Se encontrarán inhabilitadas de presentar proyectos aquellas organizaciones que puedan encontrarse en alguna de las siguientes situaciones:

- Las AdC asignatarias de recursos del Fondo que en el concurso del año anterior al de esta convocatoria, no hubieren cumplido con el/los proyecto/s financiado/s.
- Las AdC que hubieren presentado graves deficiencias en su gestión.
- Las AdC que, al tiempo de hacer efectiva su postulación, mantengan pendiente con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) la ejecución de hitos correspondientes a proyectos financiados anteriormente, sus rendiciones de cuentas o informes finales, los cuales se encontraran en plazo de haber sido entregados, cuenten con observaciones pendientes de subsanar, o que tengan entre sus directivos/as a personas naturales que integren Asociaciones de Consumidores que se encuentren en esa situación.
- Las AdC que presenten graves deficiencias en la ejecución de los proyectos financiados con ocasión de los llamados que se convoquen durante el presente año, entendiéndose por tales entre otras situaciones, el incumplimiento de normas sobre ejecución del presupuesto o de visibilidad; la omisión inexcusable de actividades relevantes de un proyecto financiado y la deficiente acreditación de los beneficiarios directos involucrados en las actividades del proyecto.
- Las AdC que mantengan pendiente el reintegro de recursos correspondientes a proyectos adjudicados en llamados anteriores, los cuales hubieran sido requeridos de reintegro por SERNAC al no haber sido rendidos, haber sido rechazados o cualquier otro motivo fundado que diera pie a tal solicitud.
- Las AdC cuyos miembros y/o representantes se desempeñen como integrante del Consejo Administrador del Fondo. Las AdC cuyos miembros y/o representantes tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y o segundo de afinidad, con alguno de los integrantes del Consejo de Administración del Fondo.

Cualquier postulación en la cual se observase existencia de alguna(s) de las inhabilidades aquí enunciadas podrá ser declarada inadmisibles por el Consejo.

Una vez postulados, igualmente no podrán adjudicarse proyectos aquellas AdC que se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Que tengan proyectos suspendidos por el Servicio Nacional del Consumidor, por causa de incumplimiento de obligaciones contenidas en convenios de ejecución de proyectos anteriores.
- Que mantengan rendiciones de cuentas pendientes de entrega, las cuales se encuentren en plazo de haber sido entregadas o cuenten con observaciones a rendiciones pendientes de subsanar.
- Las AdC que mantengan pendiente el reintegro de recursos correspondientes a proyectos adjudicados en llamados anteriores, los cuales hubieran sido requeridos de reintegro por SERNAC al no haber sido rendidos, haber sido rechazados o cualquier otro motivo fundado que diera pie a tal solicitud.
- Que tengan un informe final de evaluación de resultados de un proyecto adjudicado durante el año anterior rechazado por el Consejo de Administración.

Así mismo, en caso la constatación de la inhabilidad se efectuase sobre un proyecto ya adjudicado, los recursos a transferir a la AdC podrán ser retenidos por el Servicio hasta la total subsanación de la disconformidad; o, en caso no se subsane, el proyecto podrá ser declarado inadmisibles y revocarse la adjudicación al mismo. Si la constatación de inhabilidad, en tanto, sea verificada con posterioridad a la entrega de los recursos, la AdC deberá restituir íntegramente los recursos entregados.

Finalmente, en caso de constatarse alguna conducta de una AdC postulante que, a juicio del Consejo, atente contra el correcto funcionamiento de cualquiera de los concursos públicos del Fondo, los proyectos quedarán fuera de concurso de forma automática. A modo de ejemplo, la entrega de información falsa; la postulación de proyectos que evidencien el mismo contenido postulado por otra asociación, ya sea en una determinada convocatoria o en convocatorias anteriores; etc., casos que, de existir, serán analizados y por el Consejo para decidir respecto a su calificación como inadmisibles.

## 7. CUÁNDO POSTULAR

El período de postulación iniciará el día hábil siguiente de la publicación de la convocatoria a concurso y se extenderá **hasta 20 días luego de dicha publicación**. No se aceptarán postulaciones fuera de plazo, lo que implica que la postulación en línea debe ser finalizada y enviada **hasta las 23:59 hrs.** del último día de postulación.

## 8. DÓNDE POSTULAR

La postulación al Fondo se realizará exclusivamente de manera electrónica, a través del portal único de fondos concursables del Estado de Chile <http://fondos.gob.cl>, de acuerdo a los plazos indicados en el punto N° 7 de las presentes bases.

El ingreso al portal debe realizarse mediante Clave Única (más información en <https://claveunica.gob.cl>), y en él deberán ser llenado el formulario de postulación de proyectos y adjuntados todos los antecedentes requeridos para la postulación.

La Asociación postulante deberá, al momento de ingresar al portal, iniciar sesión y, luego, ingresar a la pestaña “Postula Aquí”, donde finalmente podrá ingresar al “Fondo Concursable SERNAC para Asociaciones de Consumidores – Primer Llamado 2021”. Una vez dentro del Concurso, la AdC deberá seleccionar la Línea/Modalidad de proyecto en la cual desea concursar, de acuerdo al tipo de proyecto a presentar, para ingresar su postulación.

## 9. TIPOS DE PROYECTOS Y CONTENIDOS MÍNIMOS PARA CADA UNO

De conformidad al Reglamento del Fondo Concursable y en el punto N° 3 de las presentes Bases, el Fondo Concursable contará con **tres líneas especiales de financiamiento**, las cuales se orientarán a distintos tipos de proyectos y/o asociaciones de consumidores, pudiendo contener, a su vez, distintas modalidades de proyecto dentro de cada línea. La postulación se efectuará en una plataforma habilitada para tal efecto a través de un formulario específico para cada Línea de Concurso y Modalidad de Postulación, de acuerdo a los contenidos mínimos requeridos para cada tipo de proyecto, conforme al siguiente detalle:

### 1. Línea General.

Dirigida al financiamiento de todas las iniciativas-proyectos, de carácter local, regional o nacional, referidos a cualquiera de los objetivos indicados en el subtítulo anterior, con excepción de las letras d) y e) del Artículo 8° de la Ley N° 19.496.

Las AdC podrán postular a esta línea de concurso tanto mediante la presentación de proyectos individuales como proyectos cooperativos. Cada AdC podrá postular un máximo de 6 proyectos en esta línea de financiamiento, dentro de los cuales podrá figurar como Asociación Titular de proyecto Cooperativo en un máximo de 3 proyectos cooperativos.

#### 1.1 Proyecto Individual:

Serán proyectos individuales aquellos enmarcados en la denominada línea general, en los que participe una sola asociación. Toda asociación postulante deberá presentar, para su postulación en esta línea/modalidad, los siguientes antecedentes.

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”.

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además del diagnóstico, descripción del proyecto, y todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- d. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto.
- e. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2 de las presentes bases, identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado, según corresponda.

- f. Tres (3) cotizaciones para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, todas de distintos proveedores, que respalden la estimación de cada uno de los gastos para los cuales la Asociación postulante solicita financiamiento en el marco del proyecto y que ellos se encuentran dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido.

No será obligatorio para las Asociaciones presentar 3 cotizaciones para los siguientes gastos:

- Gastos que acumulen, en el total agregado de las unidades compradas del mismo ítem, un precio menor a \$300.000. Así, por ejemplo, si se adquieren 4 unidades de un artículo con precio unitario de \$70.000 (total de \$280.000) no será necesario adjuntar cotización; sin embargo, si se adquieren 5 unidades del mismo (total de \$350.000) sí deberán presentarse cotizaciones.
- Gastos correspondientes a la categoría Honorarios, no obstante, las funciones específicas a desarrollar por cada contratación, el monto a pagar a cada una y la formación y/o experiencia que de cuenta de la experticia de la persona a contratar para cada función deberán incluirse dentro del Anexo N° 3, conforme establece el formato dispuesto.
- Gastos por concepto de Servicios Básicos (luz, agua y gas) de bienes inmuebles financiados a través del proyecto.
- Gastos relativos a papelería, materiales de escritorio, insumos para impresiones y fotocopiado, etc., necesarios para el adecuado funcionamiento de oficinas o recintos donde se lleve a cabo el quehacer administrativo, operacional de las Asociaciones postulantes para la ejecución del proyecto.

Si la AdC solicitase cotización o proyectara la ejecución de gastos de distinta índole que serán pagados a un solo proveedor (por ejemplo: alimentación y equipamiento) para la ejecución de las actividades de su proyecto, no obstante cada gasto individual sea por menos de \$300.000, la AdC deberá considerar la cotización o estimación de gasto como una sola, a modo de servicios de producción o similares, por lo que, de superar en el monto agregado los \$300.000, la Asociación postulante deberá presentar las 3 cotizaciones requeridas para los gastos similares a dicho monto.

En caso el proyecto considere arriendo de inmueble, la AdC postulante deberá presentar 3 cotizaciones de inmuebles de similares características al presentado para su financiamiento; por ejemplo, en cuanto a ubicación, metros cuadrados, habitaciones, etc. Si no se hallasen cotizaciones de inmuebles con iguales características, la AdC deberá presentar como referencia cotizaciones de inmuebles lo más similares posibles, que permitan al Consejo deducir la adecuada estimación de gasto efectuada.

Cuando, respecto de un gasto específico, no fuere posible presentar el número de cotizaciones indicado, la asociación deberá fundar esta circunstancia a través de la sección “Otros antecedentes relevantes para la evaluación y desarrollo del proyecto”, disponible en el formulario de postulación del portal [fondos.gob.cl](http://fondos.gob.cl), lo cual será evaluado por el Coordinador General del Fondo en

la etapa de admisibilidad, quien resolverá sobre el mérito de la justificación presentada y la aceptación o rechazo de la postulación.

### **1.2 Proyecto Cooperativo:**

Serán proyectos cooperativos aquellos donde participen dos o más asociaciones de forma conjunta. La postulación a través del Portal deberá ser realizada por la asociación titular, identificando a través del formulario de postulación las demás asociaciones que serán parte del proyecto en carácter de co-ejecutoras.

Los proyectos cooperativos deberán orientarse al logro del fortalecimiento de una o más de las asociaciones postulantes a cada uno de ellos. Para ello, las AdC participantes de un proyecto deberán justificar, a través de su formulario de postulación, cómo el desarrollo cooperativo del proyecto derivará en el fortalecimiento de la(s) asociación(es).

El fortalecimiento de las AdC podrá darse a partir de la transferencia de competencias y/o experticia sobre contenidos, mercados, normativa, uso de metodologías específicas, entre otros posibles. En tal sentido, la postulación deberá dar cuenta de la experiencia, formación o experticia específica con la que cuenta cada AdC y que será transferido a la(s) otra(s) asociación(es) participante(s) del proyecto y cómo se proyecta efectuar dicha transferencia para el alcance del fortalecimiento buscado.

La transferencia de competencias, experticia, u otro tipo de fortalecimiento que sea comprometido como parte de un proyecto cooperativo, se entenderá parte integral del referido proyecto y, en caso sea adjudicado, deberá, a término de su ejecución, dar cuenta del efectivo desarrollo de las acciones comprometidas para ello y los resultados obtenidos en tal aspecto, a través del correspondiente informe final de ejecución de actividades del proyecto.

Toda postulación bajo esta modalidad deberá incluir los mismos registros requeridos para presentar proyectos en la modalidad individual, siendo necesaria la presentación de la información de cada una de las Asociaciones postulantes; siendo requisito, de este modo, al menos los siguientes antecedentes:

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Proyecto Cooperativo”.

En los proyectos cooperativos, la postulación deberá identificar a una de las AdC postulantes como Asociación titular, la cual será la principal responsable del proyecto. Las demás asociaciones participantes del proyecto tendrán el carácter de “Asociación co-ejecutora”, pudiendo intervenir en todas o parte de las actividades contempladas para la ejecución del proyecto cooperativo.

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de las asociaciones postulantes, diferenciando la Asociación Titular de la(s) co-ejecutora(s), además del diagnóstico, descripción del proyecto; fortalezas, transferencia de competencias o cualquier otro fortalecimiento de las AdC participantes que se espera lograr a través del desarrollo cooperativo del proyecto, así como la metodología a utilizar para ello; y todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

Las AdC catalogadas como co-ejecutoras deberán cumplir igualmente con las condiciones establecidas en los puntos 5 y 6 de las presentes bases; y no se encontrarán eximidas, en caso alguno, de las responsabilidades establecidas a través de las presentes bases

- a. Certificados de vigencia de la personalidad jurídica de cada una de las asociaciones postulantes (tanto titular como co-ejecutoras), con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- b. Declaraciones juradas simples suscritas por todos los miembros del Directorio vigente de cada una de las asociaciones postulantes, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- c. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto.
- d. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2 de las presentes bases, identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado, según corresponda.
- e. Tres (3) cotizaciones para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, todas de distintos proveedores, que respalden la estimación de cada uno de los gastos para los cuales la Asociación postulante solicita financiamiento en el marco del proyecto y que ellos se encuentran dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido.

Serán aplicables para los proyectos cooperativos las mismas consideraciones, exclusiones y excepciones definidas para los proyectos individuales en lo relativo a las cotizaciones a presentar, según el numeral 1.1, letra e, del presente título.

## **2. Línea Proyectos de Representación.**

Dirigida al Financiamiento de proyectos enmarcados en la ejecución de las funciones de las AdC consignadas en las letras d) y e) del artículo 8° de la Ley N° 19.496. Las AdC podrán postular individualmente a esta línea, debiendo seleccionar una de las 3 modalidades definidas para ella, y conforme a los requisitos establecidos para cada una, las cuales son:

1. Financiamiento de estudios técnicos, jurídicos o económicos con el objeto de obtener antecedentes relevantes y suficientes para deducir denuncias fundadas y solicitar el inicio de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, regulado en el párrafo 4° del Título IV de la ley N° 19.496.
2. Financiamiento para la generación de material probatorio para los juicios que se establecen en las letras d) y e) del artículo 8° de la Ley del Consumidor; y

3. Financiamiento para interponer juicios en defensa del interés individual de aquellos casos de consumidores que ingresan reclamos al Servicio Nacional de Consumidor en su página web institucional y que son derivados y aceptados por las asociaciones.

## **2.1 Modalidad para el financiamiento de estudios para deducir denuncias fundadas y solicitar inicio de un PVC**

Las AdC podrán postular a esta línea a través de proyectos individuales orientados al financiamiento de estudios técnicos, jurídicos o económicos con el objeto de obtener antecedentes relevantes y suficientes para deducir denuncias fundadas y solicitar el inicio de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, regulado en el párrafo 4° del Título IV de la ley N° 19.496.

Una vez desarrollado el estudio, la Asociación de Consumidores postulante deberá presentar ante SERNAC la correspondiente denuncia fundada y solicitud de inicio de procedimiento voluntario colectivo, todo lo cual deberá formar parte del informe final de actividades del proyecto a presentar. El incumplimiento injustificado de tal presentación será considerado como incumplimiento de las condiciones del Convenio y de los objetivos definidos para el proyecto.

Dado que ni la sola realización del estudio, del cual no es factible conocer de antemano sus resultados, ni los argumentos específicos sobre la procedencia de un procedimiento voluntario colectivo son factibles de determinar con anterioridad a que, con la realización del estudio financiado, sea efectivamente presentada una denuncia fundada; la asociación postulante debe tener presente que el adjudicarse un proyecto en esta línea no conlleva necesariamente la aceptación de la denuncia fundada para la apertura de un PVC, lo cual se encontrará sujeto a las evaluaciones regulares, sobre el mérito de la denuncia, que efectúa el Servicio ante la interposición de una denuncia de este tipo.

Cada AdC podrá postular un máximo de 2 proyectos asociados a esta modalidad de postulación. Toda asociación postulante deberá presentar, para su postulación en esta línea/modalidad, los siguientes antecedentes:

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea Representación / Estudios PVC”

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además de la descripción y justificación del caso, descripción del estudio a realizar, antecedentes sobre la pertinencia del caso, identificación del proveedor sobre el cual se hubiera observado una conducta que afectase el interés colectivo o difuso de los consumidores, identificación de la población afectada o potencialmente afectada, en caso corresponda; perjuicio sobre los consumidores, norma potencialmente infringida por el proveedor, justificación del estudio y del presupuesto solicitado para éste; así como todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- d. Documentos que den cuenta de los antecedentes de hecho declarados en la descripción y justificación del caso, que funden el interés en iniciar un PVC, así como aquellos que permitan justificar el beneficio esperado para los consumidores de interponer un procedimiento voluntario. Tales antecedentes podrán ser de distinta naturaleza, de acuerdo al caso y estudio en cuestión, debiendo resguardarse siempre la fiabilidad de los mismos y su directa relación con el proyecto presentado.
- e. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto.

## **2.2 Modalidad para el financiamiento de generación de material probatorio**

Las asociaciones de consumidores podrán postular proyectos para la generación de material probatorio para los juicios que se establecen en las letras d) y e) del artículo 8° de la Ley del Consumidor. El material probatorio a financiar deberá enmarcarse dentro de lo contemplado en el Título XI del libro Segundo del Código de Procedimiento Civil y mostrarse necesarios para la acreditación de la pretensión de la demanda.

El material probatorio a financiar deberá enmarcarse dentro de una demanda en curso interpuesta por la Asociación de Consumidores postulante o en la que sea parte, desarrollado el material probatorio, deberá ser presentado como medio de prueba ante el tribunal correspondiente a la causa postulada por la AdC la cual fuera financiada; debiendo ocurrir todo dentro del período de ejecución del proyecto. El incumplimiento injustificado de tal presentación será considerado como incumplimiento de las condiciones del Convenio y de los objetivos definidos para el proyecto. Para la postulación de esta iniciativa será requisito que el proceso judicial ya cuente con la contestación de la demanda por parte del proveedor demandado, la cual permitirá conocer los hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes que deberán ser probados en juicio. y evaluar el resultado de la acción judicial.

Cada AdC podrá postular un máximo de 2 proyectos asociados a esta modalidad de postulación. Toda asociación postulante deberá presentar, para su postulación en esta línea/modalidad, los siguientes antecedentes:

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea Representación / Material probatorio”

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además de la descripción y justificación del caso, descripción y tipo de antecedente probatorio que requieren financiar, en los términos del Código de Procedimiento Civil, y explicitar claramente cuál es la pretensión de la demanda, así como las razones por las cuales el material probatorio en cuestión resulta necesario para

acreditar tal pretensión; antecedentes sobre la pertinencia del caso, población afectada, perjuicio sobre los consumidores, justificación del material a desarrollar y del presupuesto solicitado para éste; así como todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 las presentes bases.
- d. Copia de la demanda presentada ante el tribunal competente y respectivo certificado de envío a la Oficina Judicial Virtual (excluye causas en Juzgados de Policía Local).
- e. Copia de la contestación a la demanda por parte del proveedor/es demandado/s.
- f. Documentos que den cuenta de los antecedentes de hecho declarados en la descripción y justificación del caso y del material probatorio a generar, que funden la necesidad, así como aquellos que permitan justificar el beneficio esperado para los consumidores a partir de la acción judicial. Tales antecedentes podrán ser de distinta naturaleza, de acuerdo al caso y material probatorio en cuestión, debiendo resguardarse siempre la fiabilidad de los mismos y su directa relación con el proyecto presentado.
- g. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto

En caso de que la postulación de una Asociación se refiera a una causa y/o problema de consumo o caso de vulneración de derechos sobre la cual SERNAC ya se encontrase efectuando gestiones para el ejercicio de una acción de protección al respecto (sea esta de carácter judicial o extrajudicial de preparación de un Procedimiento Voluntario Colectivo, etc., su adjudicación y financiamiento no constituirá un impedimento oara que el Servicio pueda continuar conociendo y gestionando las acciones que se encontrasen ya en curso, como cualquier otra que el SERNAC estimase pertinente iniciar en el ejercicio de sus funciones.

En caso de acciones judiciales en curso iniciadas por la AdC postulante, y las eventuales acciones que pudiesen encontrarse en desarrollo por parte de SERNAC, se encontrasen en similar estado de avance, ambos organismos podrán trabajar de manera conjunta para una defensa más coordinada y eficaz de los derechos de los consumidores.

### **2.3 Modalidad para la representación individual ante tribunales de casos de consumidores derivados por SERNAC**

Las asociaciones de consumidores podrán postular proyectos para la representación individual de consumidores en causas referidas a mercados y territorios específicos determinados a través de las respectivas postulaciones que cada una realice. La representación individual de los consumidores deberá orientarse a la persecución del derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridos por el consumidor representado, por causa del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, conforme a la Ley.

La modalidad de financiamiento de los proyectos será en función de un valor unitario estándar por cada causa tramitada. El monto a transferir a cada AdC adjudicataria se definirá de acuerdo a la cantidad de casos que la AdC establezca en su postulación. Así mismo, se financiará con un valor superior aquellas causas alojadas fuera de la capital regional. Los montos a financiar por cada causa tramitada por la AdC serán los siguientes:

- Causa tramitada dentro de la capital regional: \_\_\_\_\_ \$280.000 cada una.
- Causa tramitada fuera de la capital regional: \_\_\_\_\_ \$380.000 cada una.
- Causa tramitada en la región de Aysén o Magallanes: \_\_\_\_\_ \$480.000 cada una.

Cada AdC podrá postular un solo proyecto en esta modalidad, el cual deberá describir, entre otros aspectos evaluables y requisitos formales para la postulación, los siguientes aspectos:

- i. **Mercados Priorizados:** El Servicio Nacional del Consumidor, en base a la información de la cual dispone al respecto a partir de las consultas y reclamos recibidos por la institución, estudios realizados e información relevante de los mercados, en general, ha priorizado una serie de mercados sobre los cuales se observa especial necesidad de orientar la línea de concurso, para la intervención en favor de los consumidores por parte de las AdC; sobre los cuales las AdC postulantes deberán escoger, al menos, 2 mercados sobre los cuales cuente con disposición para la representación de causas individuales. Así mismo, la AdC podrá proponer, como parte de su postulación, Mercados adicionales a los priorizados por SERNAC, del listado de mercados y categorías contenido en el Anexo N° 14 de las presentes bases, los cuales se encuentren vinculados al giro, experticia o experiencia de la Asociación postulante, respecto de los cuales podrá declarar disposición para tramitar causas. Cada postulación deberá indicar, de este modo, en cuáles de los Mercados priorizados la AdC declara disposición para tramitar casos; así como aquellos Mercados adicionales propuestos, del listado contenido en el Anexo N° 14 de las Bases. En cualquier caso, la selección de mercados en la postulación, si bien será prioritaria para la selección de causas a derivar a cada AdC adjudicataria, podrá no ser totalmente excluyente para la derivación, de acuerdo a la disponibilidad de causas con mérito que se observen en cada mercado en las regiones donde se adjudiquen proyectos de representación individual. Así mismo, serán prioritarios para la derivación de casos, por sobre los mercados adicionales seleccionados por la AdC, aquellos Mercados priorizados por SERNAC, en los cuales éste identificase necesidad de intervención en favor de los consumidores a través de la representación judicial de las AdC.

Los mercados priorizados por SERNAC para el año 2021, sobre los cuales las AdC deberán declarar su voluntad de tramitar causas, son los siguientes:

- Comercio minorista general
- Educación superior
- Financieros
- Salud
- Telecomunicaciones
- Transporte
- Vehículos y rodados
- Comercio minorista orientado al hogar
- Entretención
- Inmobiliario
- Suministro de electricidad, gas y agua
- Turismo

Las causas a representar por parte de las AdC ejecutoras se referirán a distintas materias e incumplimientos de la Ley de Protección al Consumidor por parte de proveedores, entre las cuales podrán hallarse, por ejemplo:

- ii. **Volumen de casos y territorialidad:** Se financiarán proyectos de asociaciones que acepten ejercer representación en hasta 40 causas por región, debiendo la postulación de la AdC especificar las regiones en las que cuenta con disposición para tramitar causas, con un máximo de 3 regiones por AdC, y la cantidad máxima de causas que aceptará en cada una. Así mismo, la AdC deberá indicar el porcentaje de causas que será fuera de la capital regional. El monto total del proyecto postulado se calculará, de este modo, en función de la cantidad de causas a tramitar por región y si ellas se desarrollarán dentro o fuera de las capitales regionales respectivas.

Sólo una Asociación de Consumidores podrá adjudicarse la representación individual en cada región del país, adjudicándose siempre al proyecto que obtenga el mayor puntaje, de entre todos los proyectos que acepten tramitar causas en cada región. Si un proyecto indica en su postulación la disposición a tramitar causas en más de una región y el puntaje obtenido por éste es menor al que obtuviese un proyecto de otra AdC que no abarcó las mismas regiones, podrá ser adjudicado igualmente, sólo respecto de aquellas regiones en las que no existe un proyecto con mayor puntaje.

Una vez adjudicado el proyecto a la asociación postulante, SERNAC entregará a la AdC, a través de los medios digitales que disponga, los casos individuales para su representación. Los casos a entregar a la AdC corresponderá a la cantidad de casos que la AdC declara disposición a tramitar, más un adicional de alrededor de un 50% en cada región adjudicada, de acuerdo a la disponibilidad de causas que cumplan con los criterios para la derivación; y serán dispuestos junto a los antecedentes que el Servicio disponga respecto a cada uno de ellos. Una vez disponibilizados los casos, la AdC deberá contactar a los respectivos consumidores titulares de cada reclamo para confirmar su intención de ser representado y, conforme a tales respuestas, aceptar las causas viables que efectivamente tramitará, con una cantidad máxima igual a lo estipulado en su postulación para cada región adjudicada. La aceptación de las causas a tramitar de manera efectiva deberá ser informada por la AdC a SERNAC a través de los medios electrónicos dispuestos para ello, en un plazo de 10 días hábiles desde la entrega de las causas a la AdC.

Las AdC podrán incorporar a la gestión de las causas adjudicadas a Clínicas Jurídicas con experiencia y/o especialización en materia de derecho de consumo, con las cuales deberá mantener vigente, durante toda la ejecución del proyecto, un convenio suscrito entre las partes para este efecto. En tal caso, si la representación de los consumidores será efectuada por alumnos universitarios, en el marco de la respectiva

Clínica Jurídica, éste deberá contar siempre con la correspondiente supervisión por parte de un profesor/abogado con experiencia en derecho de consumo .

La declaración de voluntad por parte de la AdC para representar causas individuales en determinados mercados y territorio, así como el volumen de causas a representar, serán los principales elementos orientadores en la selección de causas a derivar a cada AdC adjudicataria, por parte de SERNAC. No obstante lo anterior, en caso los mercados seleccionados por las AdC no contasen con suficientes casos que presenten una evaluación positiva respecto a la pretensión de una eventual demanda a favor del consumidor afectado y su eventual resultado, entre otros motivos posibles, SERNAC podrá derivar casos a las AdC en mercados distintos a los seleccionados, los cuales deberán ser, en cualquier caso, aceptadas por la AdC adjudicataria conforme a lo anteriormente indicado.

De este modo, para su postulación en esta línea/modalidad, toda asociación postulante deberá presentar los siguientes antecedentes:

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea Representación / Representación Individual”.

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además de los mercados en los cuales declara disposición a tramitar casos; la experiencia con la que cuenta la AdC en tales mercados; el perfil de sus abogados; el presupuesto solicitado para gastos de operación del proyecto; y si cuenta con convenio con clínicas jurídicas para estos efectos; así como todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- d. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto. La Asociación de Consumidores postulante debe tener presente que el monto indicado en su postulación corresponde a un valor máximo referencial, de acuerdo a la cantidad de causas que la AdC declare que está dispuesta a tramitar; no obstante, la transferencia de recursos para la ejecución del proyecto se realizará de acuerdo a la cantidad de causas respecto a las cuales el consumidor haya confirmado a la Asociación su intención de ser representados.

Podrán imputarse a la categoría de Gastos de Operación desembolsos realizados en el marco del proyecto por concepto de notificaciones que formen parte del proceso judicial. En cualquier caso, de acuerdo a las restricciones

generales contenidas en el Reglamento del Fondo, la categoría de Gastos de Operación no podrá exceder el 15% del valor total del proyecto.

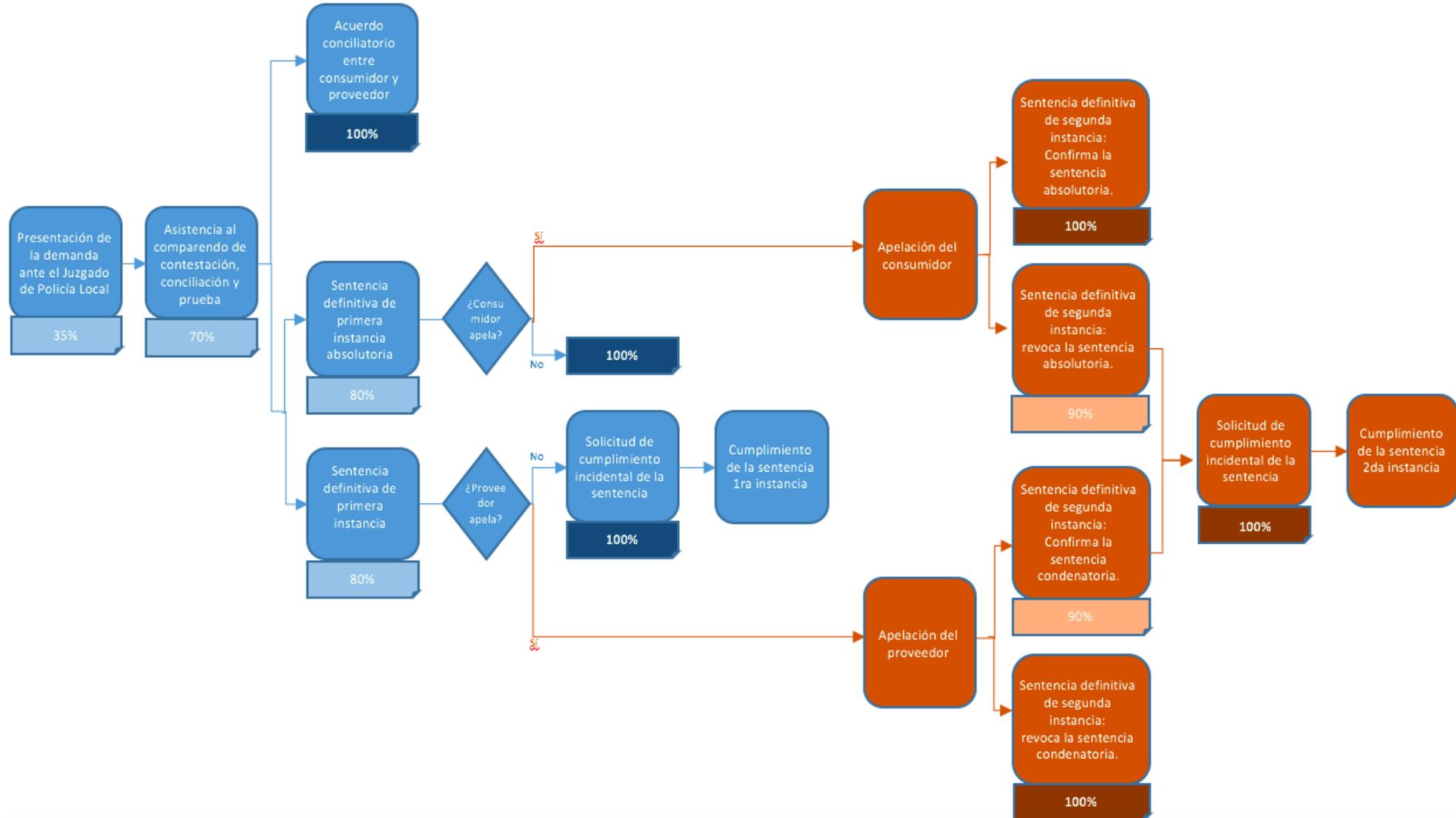
- e. Evidencia de la experiencia de la AdC en los mercados aceptados, a través de notas de prensa que den cuenta de las actividades informadas, informes de estudios realizados, documentación formal de causas tramitadas, etc. Tal evidencia podrá ser de distinta naturaleza (por ejemplo, notas de prensa, contratos suscritos, memorias del Fondo Concursable de años anteriores, etc.), debiendo, en cualquier caso, resguardarse siempre la fiabilidad de los mismos y su directa relación con el proyecto presentado.
- f. Convenio con Clínica Jurídica para la tramitación de casos de interés individual en términos de representación de consumidores o carta de compromiso suscrita por la AdC y una clínica jurídica, que den cuenta de la voluntad de ambas partes con la pronta suscripción de un convenio. La presentación de este antecedente (convenio suscrito o carta de compromiso) **no es obligatorio** para la postulación de un proyecto en esta línea de financiamiento, sin embargo, de no adjuntarse esta evidencia, se asignará el mínimo puntaje al proyecto en el correspondiente criterio de evaluación del concurso.

La ejecución de cada proyecto adjudicado bajo esta modalidad se estructurará y monitoreará en base a “Hitos de Tramitación”, los cuales representarán un porcentaje determinado del total de la causa. Los hitos no cumplidos de cada causa al término del año calendario 2021 se entenderán como no ejecutados a tal fecha, debiendo continuar su tramitación durante el año calendario 2022. Los recursos asociados a los hitos no ejecutados durante 2021 deberán ser reintegrados por la AdC a SERNAC al término del año calendario; los cuales serán transferidos nuevamente a la AdC al iniciar el año 2022, con cargo al presupuesto del Fondo Concursable de dicho año, para finalizar la tramitación de las causas representadas.

Los Hitos de Tramitación, el porcentaje de ejecución de cada causa que representarán en el marco del cumplimiento del proyecto, y la evidencia requerida para dar cuenta del cumplimiento de cada uno, serán los siguientes:

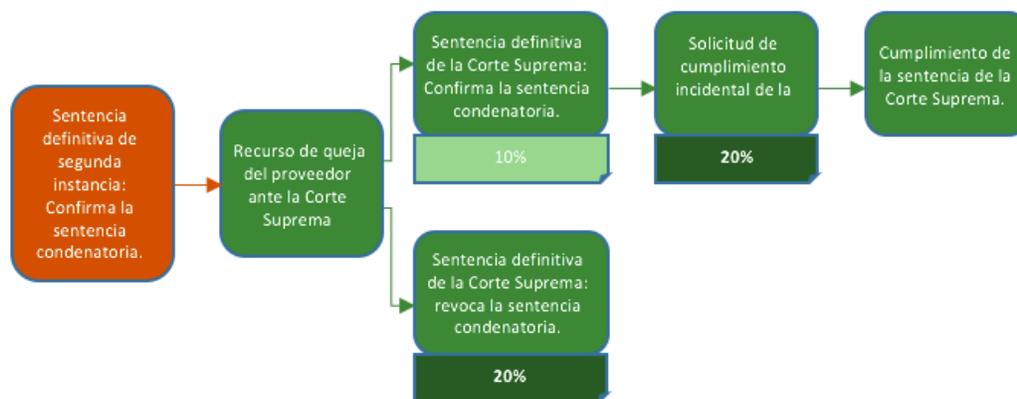
# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



En casos de sentencia de primera instancia desfavorable para el consumidor representado, será el propio consumidor quien deberá determinar si apelar ante la correspondiente Corte de Apelaciones, si procediese, en cuyo caso la AdC deberá mantener su representación. Para una adecuada decisión por parte del consumidor, la AdC deberá indicarle por escrito los cursos de acción posibles y si, de acuerdo a los fundamentos de la sentencia, existiría expectativa de revertirla en una segunda instancia. En los casos en que, ante una sentencia condenatoria, la apelación ante la Corte de Apelaciones sea efectuada por el proveedor, la AdC ejecutora estará obligada a mantener la representación del consumidor durante la segunda instancia.

Si una sentencia con resultado favorable para el consumidor ante la Corte de Apelaciones fuera elevada ante la Corte Suprema por parte del proveedor, mediante la interposición de un recurso de queja, la AdC deberá asegurar la representación del consumidor ante dicho tribunal. Para ello, el SERNAC otorgará recursos por un 20% adicional al monto correspondiente a la causa específica (según sea dentro o fuera de la capital regional), el cual deberá ser rendido conforme a la misma estructura de hitos de las instancias anteriores, con base en el siguiente esquema:



En todas las instancias, para efecto de grado de cumplimiento de la tramitación de las causas y porcentaje de los recursos que se entenderán como ejecutados de cada una, las sentencias condenatorias se entenderán rendidas con la presentación de la solicitud de cumplimiento incidental de la sentencia ante el tribunal que corresponda. No obstante lo anterior, la AdC ejecutora deberá dar cuenta igualmente al Servicio del cumplimiento efectivo de las sentencias, presentando la evidencia de ello a través de la plataforma dispuesta para el seguimiento de las causas. El no reportar el cumplimiento de sentencia(s) condenatoria(s) no significará el reintegro de los recursos asociados a la(s) causa(s) rendidas, pero será registrado por la Coordinación General del Fondo y; salvo justificación conforme validada formalmente por SERNAC, con base en criterios objetivos; será motivo de inhabilidad de postular en próximos llamados del Fondo, conforme a la causal referente a la mantención de hitos pendientes correspondientes a proyectos financiados anteriormente.

El cumplimiento de los Hitos de Tramitación de cada causa deberá ser reportada por la asociación ejecutora por medio de la presentación de las respectivas evidencias definidas para cada uno, a través de la plataforma informática especialmente definida para tal efecto por SERNAC, las cuales son:

Hito a rendir	Evidencia de cumplimiento requerida
Presentación de la querrela y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local	Escrito de querrela infraccional y demanda civil con timbre del Juzgado de Policía Local al que fue ingresado.
Asistencia al comparendo de contestación, conciliación y prueba	Acta de comparendo, en la cual debe constar la asistencia e individualización del abogado.
Acuerdo conciliatorio entre consumidor y proveedor	Comprobantes de pago de la indemnización, reparación o compensación al consumidor, según conste en acta de comparendo.
Sentencia definitiva (en cualquier instancia).	Copia de sentencia definitiva pronunciada por el Juzgado de Policía Local, Corte de Apelaciones o Corte Suprema, según corresponda.
Solicitud de Cumplimiento incidental de la sentencia	Solicitud de cumplimiento incidental de la sentencia realizada.
Cumplimiento de la sentencia	Comprobante de pago de la indemnización, reparación o compensación al consumidor, o algún documento en el cual conste su realización; así como el pago de la multa, de existir, y de costas procesales y personales; según corresponda.
Apelación del consumidor o proveedor	Recurso de apelación interpuesto ante la Corte de Apelaciones correspondiente; y escrito mediante el cual se haga parte, cuando corresponda.
Recurso de queja interpuesto por el proveedor	Recurso de queja interpuesto ante la Corte Suprema por el proveedor ante una sentencia condenatoria por la Corte de Apelaciones.

Lo anterior, no obstante la AdC ejecutora deberá mantener permanente control y registro permanente de todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las causas judiciales, así como de los registros que pudieran emanar de cada uno de ellos, los cuales podrán ser requeridos, por escrito, por el CAFC, el Secretario Ejecutivo o el Coordinador General del Fondo en cualquier momento de la ejecución del proyecto, debiendo siempre ser presentados por la AdC como parte de la adecuada gestión del mismo.

### **Responsabilidad y acciones para el resguardo de consumidores beneficiarios de la representación individual**

Para el correcto resguardo de los intereses de los consumidores beneficiarios de la representación judicial enmarcada en la presente modalidad de postulación, las Asociaciones de Consumidores serán plenamente responsables, en el marco de la ejecución de sus proyectos, del correcto cumplimiento de las obligaciones que todo profesional, abogado u otro, deba cumplir como parte de la tramitación de la(s) causa(s) ante los respectivos Juzgados de Policía Local, Corte de Apelaciones y/o Corte Suprema, según corresponda, así como del personal de la propia AdC que cumpla labores asociadas al proyecto. Tal responsabilidad deberá ser especialmente ejercida mediante su obligación de selección y vigilancia sobre los profesionales legales que contraten para tramitar los juicios de interés individual en el contexto del financiamiento de proyectos de representación.

Se entenderá que la AdC incumple gravemente sus obligaciones de selección y vigilancia sobre el tercero profesional legal cuando éste, en su ejercicio profesional,

cometa graves negligencias que incidan en el desarrollo del procedimiento judicial y que perjudique los intereses de el o los consumidores involucrados.

El estándar aplicable será el régimen de responsabilidad civil extracontractual por el hecho ajeno, el que a su vez estará regido por el estándar general de responsabilidad profesional. Serán consideradas negligencias graves del profesional, entre otras, un abandono de deberes, esto es, no asistir a audiencias, comparendos, alegatos, etc.; desistirse sin fundamentos de la acción deducida, no presentar los recursos correspondientes para la tramitación dentro de los plazos legales establecidos para ello, comparecer en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas ante los diversos tribunales del país, percibir costas e indemnizaciones y retener montos más allá de sus honorarios pactados, golpear o insultar al cliente, contraparte, juez o cualquier interviniente del proceso, falsificar título profesional, documentos o firmas, ofrecer dinero o favores a funcionarios del tribunal a cambio de trato preferencial y en general cualquier conducta que sea claramente ajena y contraria al desempeño profesional que se exige bajo la *lex artis* profesional del abogado o que sea constitutiva de delito, lo cual podrá ser evaluado por SERNAC en su respectivo caso.

Durante la ejecución de los proyectos de la modalidad de representación individual, con objeto de resguardar la adecuada representación de los intereses de los consumidores beneficiarios, SERNAC y el CAFC podrán, a través del Coordinador General del Fondo, en casos calificados en los cuales se advierta negligencia grave y/o gestión deficiente de la o las causas en tramitación (tales como demora excesiva en la tramitación de las causas, presentación de escritos que no cumplan con mínimos razonables de calidad, etc.), determinar el término anticipado del convenio conforme a lo establecido en el numeral 29 de las presentes bases, y/o la reasignación de la o las causas sobre las cuales se observase negligencia o mala gestión, a otra Asociación de Consumidores que se encuentre ejecutando proyectos enmarcados en la modalidad de representación individual, y que hubiese demostrado durante su ejecución un elevado estándar de calidad en su gestión.

La decisión de término de la ejecución de la tramitación de causas, adjudicadas a una AdC, por motivos de negligencia y/o gestión deficiente será notificada por la Coordinación General del Fondo a la Asociación, por escrito, identificando el detalle de las causas que dejarán de ser tramitadas por ella, junto al monto a reintegrar de acuerdo a la magnitud de la(s) negligencia(s) o mala gestión efectuada y/o los hitos pendientes de cumplir en la tramitación de las causas. Una vez notificada, la Asociación deberá reintegrar los recursos al Servicio deberá efectuarse en un plazo máximo de 5 días hábiles, para su reasignación a la nueva AdC ejecutora de la tramitación. Así mismo, la AdC deberá poner a disposición de SERNAC la totalidad de los antecedentes correspondientes a cada causa tramitada.

El término, total o parcial, del proyecto de representación y el reintegro de los recursos por parte de la AdC, no obstará la facultad de SERNAC para, en los casos que proceda, tomar las acciones correspondientes respecto a hacer efectiva la correspondiente garantía, así como de las acciones legales de responsabilidad civil que pueda interponer el consumidor patrocinado en contra del abogado o en contra de la AdC.

La asignación de recursos a la nueva AdC ejecutora de la representación se realizará de acuerdo a los hitos pendientes y los porcentajes de ejecución que representa cada hito. Toda nueva derivación de causas individuales a una AdC deberá contar, en cualquier caso, con la aceptación por parte de la nueva AdC que efectuará la representación.

La asignación de nuevas causas para tramitación por parte de una AdC se formalizará a través de un anexo del convenio suscrito originalmente entre SERNAC y la AdC, el cual se suscribirá conforme a los mismos plazos y condiciones indicados en el punto

Nº 22 de las presentes bases, con la excepción de que no será requisito para la AdC presentar una nueva garantía para el resguardo de los recursos transferidos, no obstante la ejecución de la representación de las nuevas causas transferidas pasará a hallarse caucionada también por la garantía original presentada por la AdC, pudiendo SERNAC hacerla efectiva ante incumplimientos referidos igualmente a estas causas.

### **3. Línea Piloto Mediación Online.**

Esta línea especial tiene por objeto financiar la implementación de un proyecto piloto por el cual, a través de una herramienta tecnológica desarrollada para este propósito por SERNAC, las asociaciones brindaran los servicios de mediación online de reclamos tramitados ante SERNAC que no obtuvieron una respuesta favorable por parte del proveedor reclamado. El objetivo de esta mediación es alcanzar un acuerdo que permita la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales sufridos por el consumidor.

Los supuestos mínimos para el funcionamiento de la plataforma son:

- Empresa adscrita a la plataforma piloto que pone a disposición el SERNAC, como administrador de la misma.
- Reclamo interpuesto ante el SERNAC, cuyo resultado haya sido desfavorable y que cumple los criterios de priorización.
- Manifestación expresa del consumidor/a de dar inicio al proceso online de resolución de conflicto o controversia.
- Mediadores adscritos al sistema, a través de la(s) asociación(es) de consumidores adjudicataria(s).

La plataforma permite que consumidores, empresas y mediadores (tercero imparcial), puedan comunicarse en tiempo real desde cualquier lugar como el hogar o la oficina, a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet (tablet, celular o computador), con el objetivo de buscar soluciones rápidas a los reclamos de consumo con resultados desfavorables en primera instancia, a través de un diálogo directo y fluido entre las partes (consumidor y proveedor). Se busca propiciar una conversación en la que se exponga el caso y los puntos de vista en la controversia. El objetivo del diálogo es llegar a un acuerdo, evitando así recurrir a la vía judicial.

Los mediadores serán los encargados de la gestión del proceso de mediación y deben garantizar que se lleve a cabo de manera transparente, procurando la comunicación efectiva entre las partes. Así, acompañan a las partes a lo largo del proceso, escuchando sus dudas e informándolos para de esta forma contribuir al entendimiento, manteniendo una postura imparcial que permita encaminar la discusión y guiar a las partes hacia un acuerdo que ponga fin a la controversia.

La selección de los mediadores la realizarán las Asociaciones de Consumidores adjudicatarias, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en estas bases. Las asociaciones adjudicadas presentarán un listado de mediadores al SERNAC, en un número adecuado y proporcional a la cantidad de mediaciones a las que postule su proyecto. SERNAC ingresará a los mediadores en la plataforma. Una vez registrados, la selección de un mediador para un caso particular se determinará mediante un algoritmo aleatorio que asegurará la imparcialidad de la selección y podrán ser evaluados por el consumidor y el proveedor, promoviendo resultados virtuosos en lo empírico.

El proceso de mediación online será gratuito para las partes y la adscripción al sistema es voluntaria. Los resultados tanto parciales como finales del piloto podrán ser recogidos y utilizados tanto por el Consejo de Administración del Fondo como por SERNAC para fines de registro, análisis, difusión, etc., a través de los medios que estime pertinente a fin de

promover la mejora continua del modelo de mediación online y el desarrollo de buenas prácticas de los distintos actores del mercado, así como incentivando por esa vía la elección informada de los consumidores respecto de las empresas que proactivamente buscan mejorar la experiencia de consumo.

SERNAC tendrá el rol de monitorear y promover el cumplimiento de las reglas del proceso, dar seguimiento a los acuerdos, así como vigilar que se mantenga la transparencia y equilibrio del proceso.

El piloto se aplicará sólo respecto de reclamos en el mercado del *retail* (comercio al detalle), incluyendo el comercio tanto físico como el a distancia/electrónico. Las materias reclamadas podrán ser, por ejemplo, problemas en la ejecución contractual, garantías, promociones, ofertas, publicidad, etc., y/o los asociados a servicios tales como las ventas por catálogo, ventas por internet, ventas telefónicas, entre otros.

El financiamiento de los proyectos presentados a esta línea se realizará en función de un valor unitario estándar por cada mediación cerrada. Los montos a financiar por cada mediación online realizada serán los siguientes:

- Monto por mediación cerrada con propuesta de solución y sin acuerdo: \$15.000 cada una.
- Monto por mediación cerrada con acuerdo: \$60.000 cada una.

Cada AdC podrá postular un solo proyecto a esta línea, el cual deberá describir, entre otros aspectos evaluables y requisitos formales para la postulación, los siguientes:

1. **Número de mediadores comprometidos:** cada AdC deberá indicar en su proyecto el número mínimo de mediadores que registrara en el sistema, con detalle del perfil de selección. El número mínimo de mediadores debe ser igual o superior a 0.010 mediador/caso postulado. La AdeC se compromete a mantener dicho número durante la ejecución del proyecto por lo que debe considerar mecanismos de reemplazo de mediadores, manteniendo el perfil del mediador reemplazado.
2. **Número de casos a mediar:** Para determinar el número de casos a postular, las AdeC deberán considerar el número de mediadores a presentar en relación al porcentaje de mediadores/caso y el valor de la mediación en relación al porcentaje de éxito proyectado, según se establece en los criterios de evaluación del proyecto, no pudiendo exceder en su postulación el máximo del presupuesto disponible para la línea de postulación. El monto total de la línea podrá adjudicarse a una o más AdCs según el número de casos a aceptar y el puntaje que obtenga en la evaluación.
3. **Supervigilancia del desempeño del mediador:** el proyecto debe indicar la forma, oportunidad y consecuencias del control y evaluación del desempeño de los mediadores registrados por la AdeC ejecutora, incluyendo la disponibilidad mínima de cada mediador que registre, tanto en número de horas como en la distribución en días de la semana y los mecanismos de reemplazo de mediadores.

### Hitos de tramitación e informe

La ejecución de cada proyecto adjudicado bajo esta línea especial se estructurará y monitoreará en base a "Hitos de Tramitación". Los hitos no cumplidos de cada caso al término del año calendario 2021 se entenderán como no ejecutados a tal fecha.

La tramitación de las mediaciones adjudicadas en el presente llamado no podrá exceder, en ningún caso, el año calendario 2021. Las mediaciones que al término del año calendario

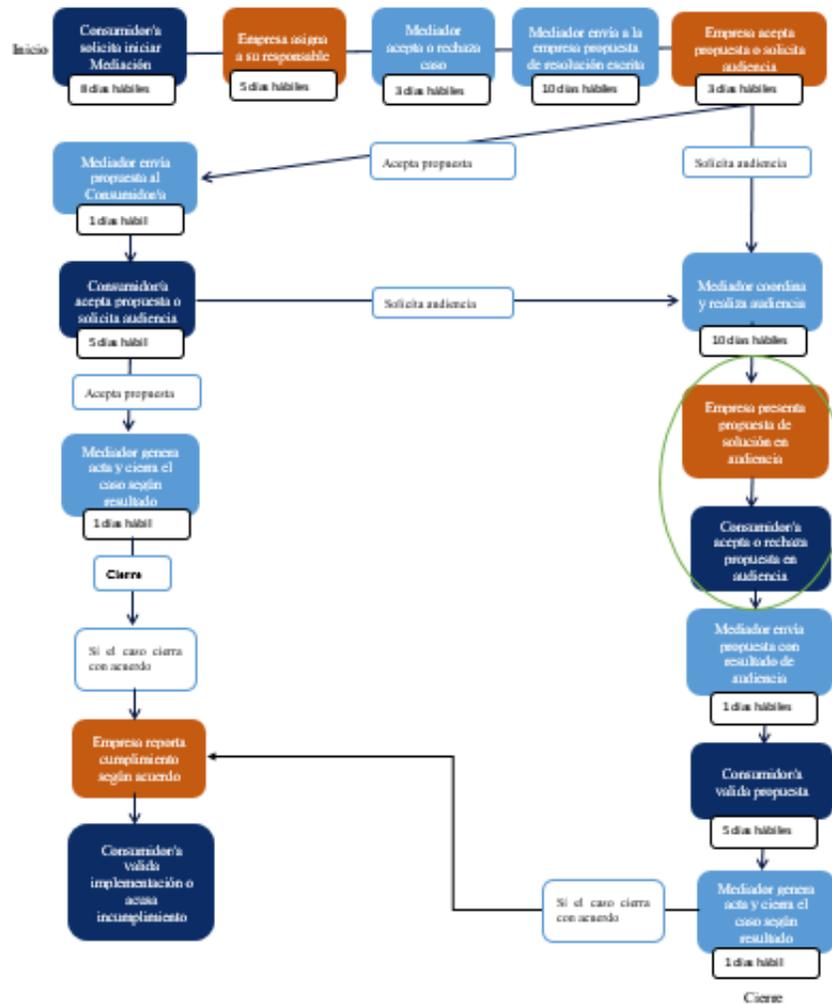
2021 no se encuentren finalizadas, así como aquellas sobre las cuales conste el desistimiento injustificado por parte de la propia AdC, se entenderán como incumplimiento de las condiciones comprometidas en el convenio respectivo y de los objetivos del proyecto, ante lo cual SERNAC podrá solicitar a la AdC el reintegro del total de los recursos asociados a la o las causas en tal situación.

El cumplimiento de los Hitos de Tramitación de cada mediación deberá ser reportada por la asociación ejecutora por medio de la presentación de las respectivas evidencias definidas para cada uno, a través de la plataforma informática especialmente definida para tal efecto por el SERNAC. Los Hitos de Tramitación, el porcentaje de ejecución de cada mediación que representarán en el marco del cumplimiento del proyecto, y la evidencia requerida para dar cuenta del cumplimiento de cada uno, serán los siguientes:

Hito a rendir	Evidencia de cumplimiento requerida
Presentación de la propuesta de solución.	Escrito de propuesta de solución e información documentada en que conste la comunicación a las partes de la propuesta (por ejemplo, correo electrónico, evidencias de la plataforma, etc.)
Asistencia a la audiencia	Acta de audiencia, en la cual debe constar la asistencia, individualización de los comparecientes y el resultado.
Cierre de caso por acuerdo entre consumidor y proveedor	escrito de cierre de caso que contenga el acuerdo e información documentada donde conste la aceptación de las partes y su notificación (por ejemplo, correo electrónico, evidencias de la plataforma, etc.)
Cierre de caso fallido o frustrado	escrito de cierre de caso en que se indique la circunstancia de haberse fallado o frustrado el proceso de mediación y la información documentada que acredite los hechos que generaron dicho cierre (por ejemplo, correo electrónico, evidencias de la plataforma. Etc.)
Cumplimiento del acuerdo	Comprobantes de pago de la indemnización, reparación o compensación al consumidor, según conste en escrito de cierre con acuerdo.

Lo anterior, no obstante la AdC ejecutora deberá mantener permanente control y registro permanente de todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las mediaciones, así como de los registros que pudieran emanar de cada uno de ellos, los cuales podrán ser requeridos, por escrito, por el CAFC, el Secretario Ejecutivo o el Coordinador General del Fondo en cualquier momento de la ejecución del proyecto, debiendo siempre ser presentados por la AdC como parte de la adecuada gestión del mismo.

**Etapas de la mediación online y plazos asociados**



**Responsabilidad y acciones para el resguardo de consumidores beneficiarios de la mediación online**

Para el correcto resguardo de los intereses de los consumidores beneficiarios del sistema de mediación enmarcado en la presente línea especial de postulación, las Asociaciones de Consumidores serán plenamente responsables, en el marco de la ejecución de sus proyectos, del correcto cumplimiento de las obligaciones que todo profesional deba cumplir como parte de la tramitación de las mediaciones, así como del personal de la propia AdC que cumpla labores asociadas al proyecto. Tal responsabilidad deberá ser especialmente ejercida mediante su obligación de selección y vigilancia sobre los mediadores que contraten para realizar las mediaciones online en el contexto del financiamiento del proyecto.

Se entenderá que la AdC incumple gravemente sus obligaciones de selección y vigilancia sobre los mediadores cuando éstos, en el ejercicio de sus funciones, cometan graves negligencias que incidan en el desarrollo del procedimiento de mediación y/o que perjudique los intereses de el o los consumidores involucrados.

El estándar aplicable será el régimen de responsabilidad civil extracontractual por el hecho ajeno. Serán consideradas negligencias graves del mediador(a), entre otras, un abandono de deberes, esto es, no presentar la propuesta de solución en el plazo contemplado en el procedimiento o no asistir a audiencias sin causa justificada; solicitar y/o percibir costas e indemnizaciones y retener montos más allá de sus honorarios, golpear o insultar a alguna de las partes o cualquier interviniente del proceso, falsificar documentos o firmas y, en general, cualquier conducta que sea claramente ajena y contraria al desempeño de los servicios de mediación o que sea constitutiva de delito, lo cual podrá ser evaluado por el SERNAC en su respectivo caso.

Asimismo, se considerará una negligencia grave el difundir y utilizar, para fines distintos del contemplado en el proyecto, la información de las partes o el caso al que acceda. Tanto el mediador como la AdeC deberán resguardar la confidencialidad de la información que se les aporte a los mediadores en un proceso de mediación. La forma de resguardo y manejo de la información deberá contemplarse en las medidas de supervisión y control que comprometa la AdeC. También constituye negligencia grave el incumplimiento del porcentaje de éxito comprometido en el proyecto, cuando dicho incumplimiento sea superior al 50% de la cifra comprometida y no exista causa justificada. Se entiende incumplimiento cuando se trate de realizar menos mediaciones exitosas que las proyectadas.

Durante la ejecución de los proyecto y con objeto de resguardar los intereses de los consumidores beneficiarios del proyecto piloto de mediación online; SERNAC y el CAFC podrán, a través del Coordinador General del Fondo, en casos calificados en los cuales se advierta negligencia grave y/o gestión deficiente las mediaciones (tales como incumplimiento reiterado de los plazos, aplazamiento de audiencias reiterado y/o injustificado, propuestas de solución contrarias al sentido común o el interés de las partes, etc.), determinar el término anticipado del convenio conforme a lo establecido en el numeral 29 de las presentes bases, y/o la reasignación de la o las causas sobre las cuales se observase negligencia o mala gestión, a otra Asociación de Consumidores que se encuentre ejecutando proyectos enmarcados en la modalidad de mediación online, y que hubiese demostrado durante su ejecución un elevado estándar de calidad en su gestión La Asociación de Consumidores a la que se le termine el convenio por esta causal no tendrá derecho a recibir pago alguno por aquellas mediaciones respecto de las cuales hubiese incurrido en negligencia o aquellas que, a la fecha de término del convenio, no contasen ya con cierre.

La decisión de término de la ejecución de las mediaciones adjudicadas a una AdC, por motivos de negligencia y/o gestión deficiente, será notificada por la Coordinación General del Fondo a la Asociación por escrito, identificando el detalle de las mediaciones que dejarán de ser tramitadas por ella, junto al monto a reintegrar de acuerdo a la magnitud de la(s) negligencia(s) o mala gestión efectuada y/o los hitos pendientes de cumplir en la tramitación de las mediaciones. Una vez notificada, la Asociación deberá reintegrar los recursos al Servicio deberá efectuarse en un plazo máximo de 5 días hábiles, para su reasignación a la nueva AdC. Así mismo, la AdC deberá poner a disposición de SERNAC la totalidad de los antecedentes correspondientes a cada mediación realizada.

La asignación de recursos a la nueva AdC ejecutora se realizará en consideración al número de casos transferidos y el porcentaje de éxito proyectado por la nueva AdeC, con límite del monto pendiente que se hubiere asignado a la AdeC originalmente adjudicada. La asignación de nuevas mediaciones se formalizará a través de un anexo del convenio suscrito originalmente entre SERNAC y la AdC, el cual se suscribirá conforme a los mismos plazos y condiciones indicados en el punto N° 22 de las presentes bases, con la excepción de que no será requisito para la AdC presentar una nueva garantía para el resguardo de los recursos transferidos, no obstante la ejecución de la representación de las nuevas causas transferidas pasará a hallarse caucionada también por la garantía original presentada por la AdC, pudiendo SERNAC hacerla efectiva ante incumplimientos referidos igualmente a estas causas.

**Antecedentes de postulación**

Toda asociación postulante deberá presentar, para su postulación en esta línea, los siguientes antecedentes.

- a. Formulario de postulación web disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea de postulación “Línea Piloto Mediación Online”.

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además de la cantidad de casos que acepte aceptar la AdC para su mediación, la cantidad de mediadores a disponer, el perfil de sus mediadores, las condiciones para el seguimiento y control de la mediación y todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- d. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.3 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto. La Asociación de Consumidores postulante debe tener presente que el monto indicado en su postulación corresponde a un valor máximo referencial, de acuerdo a la cantidad de causas que la AdC declare que está dispuesta a tramitar; no obstante, la transferencia de recursos para la ejecución del proyecto se realizará de acuerdo a la cantidad de causas mediadas y el resultado de tales mediaciones en términos de “con acuerdo” o “sin acuerdo”, conforme a los montos definidos para cada caso en las presentes bases.

## **10. DURACIÓN DE LOS PROYECTOS**

Los proyectos que postulen en el presente llamado, deberán considerar su ejecución íntegra por un período que no exceda al 15 de diciembre de 2021, con excepción de los proyectos correspondientes a la modalidad de representación individual, los cuales durarán de manera estándar hasta el 31 de diciembre de 2021. El consejo podrá, en caso advierta necesario, ajustar los plazos de ejecución considerados en un proyecto para obtener los resultados esperados por la iniciativa dentro del plazo máximo de ejecución.

En caso, durante la ejecución de un proyecto financiado, una actividad que, formando parte del proyecto, por motivos de causa mayor no previsible y ajenos al control de la asociación ejecutora, requiera necesariamente ser postergada, para ser realizada entre el 15 y el 31 de diciembre de 2021, ello deberá ser informado previamente, mediante correo electrónico, al Coordinador(a) General del Fondo, quien evaluará el mérito de la solicitud, la relevancia de la actividad para el logro de los objetivos del proyecto y los motivos presentados, y entregará dentro de un plazo de 5 días hábiles respuesta a la AdC sobre la autorización o rechazo de la ejecución de la actividad específica posterior al plazo máximo definido por estas bases para la ejecución de proyectos. Lo anterior, no obstante la excepción de lo establecido respecto a la modalidad para la representación individual ante

tribunales de casos de consumidores derivados por SERNAC, contemplada en la línea de proyectos de representación, respecto de las causas que, al término del año calendario 2021, se encuentren todavía en desarrollo, no habiendo cumplido con la totalidad de los hitos esperados para su tramitación, conforme a lo expresado en el numeral 2.3 del punto N° 9 de las presentes bases.

El Coordinador General del Fondo dejará registro en el caso de que una asociación ejecutora no cumpla con lo establecido en los párrafos precedentes, ya sea en lo que se refiere a la ejecución del proyecto, como a la entrega de informes de cuentas y/o de ejecución de actividades, lo que se podrá utilizar como antecedente para la evaluación del criterio "Comportamiento previo en la ejecución de proyectos", de acuerdo a lo establecido en el punto N° 18 de las presentes bases.

## **11. FINANCIAMIENTO, COFINANCIAMIENTO Y CATEGORÍAS DE GASTOS FINANCIABLES**

Las Asociaciones de Consumidores deberán postular por un monto mínimo de \$3.000.000.- (tres millones de pesos) por proyecto, con excepción de la modalidad de representación individual, la cual no contará con monto mínimo para su postulación. Con todo, este monto, que se entenderá como requisito de presentación, no impide que en el proceso de evaluación el Consejo determine que el financiamiento pueda ser por un monto inferior, lo que quedará consignado en el respectivo acuerdo que resuelva el concurso.

El Consejo **no podrá** asignar a una misma asociación de consumidores un monto total de recursos superior a **\$75.000.000 (setenta y cinco millones de pesos)**. En caso una AdC resulte, del ordenamiento de los proyectos según su puntaje de presentación en cada línea, con un monto total adjudicado superior al máximo indicado, serán excluidos de la adjudicación aquel o aquellos proyectos que obtuviesen un menor puntaje de presentación, hasta que el monto total adjudicado a la AdC quede por debajo del máximo permitido.

Los gastos estimados para la ejecución del proyecto deberán indicarse en moneda nacional, con todas sus cifras. Los valores solicitados deberán incluir la totalidad de los gastos que involucre la ejecución del proyecto, así como los impuestos respectivos, según la naturaleza de los mismos. En ningún caso se aceptará que a la cantidad total solicitada o a alguno de sus componentes, se agregue las frases "más impuesto", "más IVA" u otros recargos similares.

Las Asociaciones postulantes podrán solicitar financiamiento en las siguientes categorías de gastos:

**1. Gastos de Honorarios:** Aquellos destinados exclusivamente al **pago de personas** que prestan servicios profesionales o técnicos, o apoyo experto al proyecto y que tienen injerencia técnica directa y relevante en su ejecución. Ellos conformarán el equipo ejecutor, y se les deberá identificar, de acuerdo a lo solicitado en el Formulario, como asesoría calificada e individualizarlos con sus nombres, apellidos y número de Cédula de Identidad.

**2. Gastos de Producción:** Son los gastos requeridos para la generación de productos o entrega de servicios dirigidos al beneficiario del proyecto, que no constituyan contratación de personas a honorarios. Consisten generalmente en gastos por servicios o bienes que no subsisten después de la ejecución del proyecto, tales como materiales de oficina, papelería, impresión, artículos fungibles, arriendo de bienes, de equipos y recintos, alimentos, pasajes y fletes asociados a actividades comprometidas en el proyecto, etc.

**3. Gastos de Operación:** Son los gastos destinados a la contratación de bienes y servicios para el soporte necesario para la ejecución del proyecto, no directamente dirigidos al beneficiario. Consisten igualmente en gastos por servicios o bienes que no subsisten después de la ejecución del proyecto, tales como papelería y materiales para tareas administrativas, pasajes y viáticos de miembros de la Asociación ejecutora, fletes no directamente asociados a actividades, etc.

Podrán incluirse como parte de los gastos de operación aquellos costos financieros asociados al otorgamiento y mantención de las garantías requeridas para la postulación al concurso.

Podrá incluirse, además, con cargo a esta categoría, un monto determinado para gastos imprevistos por hasta un 10% del valor total del proyecto, entendiéndose como tales aquellos en que deba incurrirse por situaciones extraordinarias, no contempladas en la formulación del proyecto y necesarias para su correcta ejecución, los que deberán ser debidamente rendidos y vinculados a las actividades del proyecto cuando corresponda. Podrán gastarse, así mismo, con cargo al ítem de imprevistos, eventuales gastos por la renovación o contratación de nuevas garantías requeridas en caso, por motivo de prórroga del período de ejecución, autorizada por el Coordinador General del Fondo, conforme el punto N° 25 de las presentes bases.

El total del ítem gastos de operación **no podrá exceder el 15% del presupuesto total** del proyecto presentado.

**4. Gastos de Difusión y Eventos:** Son los destinados a divulgar la existencia, contenido, desarrollo y resultados del proyecto. Comprenden cualquiera de los soportes que permitan la exposición pública del proyecto financiado, tales como afiches, lienzos, catálogos, registro fotográfico, publicidad radial o en cualquier medio de comunicación nacional, regional o local, impresiones de material de difusión, arriendo y producción para eventos, merchandising a entregar en el marco del proyecto, entre otros.

**5. Gastos de Inversión:** Son los destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución, tales como equipos de audio, cámaras, mobiliario, etc. Estos gastos deben ajustarse a la iniciativa planteada, por lo que en el formulario deberá indicarse con claridad si, a través de llamados anteriores, las inversiones solicitadas ya han contado con recursos y los motivos para requerir un nuevo gasto al respecto.

La asociación postulante deberá desglosar los gastos mencionados en los puntos anteriores a través del Anexo N° 3 de las presentes bases, el cual constituirá requisito excluyente de la postulación, describiendo en éste con precisión la vinculación de cada gasto con la realización de actividades del proyecto y el logro de sus resultados. Los costos expresados en este anexo deberán ser consistentes con las cotizaciones presentadas como parte de la postulación, conforme a lo definido al respecto en el punto N° 9 de las bases.

El Consejo podrá, por motu proprio, efectuar ajustes a la estimación de gastos requeridos para un proyecto postulado en caso fueran considerados como excesivos, injustificados para el logro de los objetivos del proyecto, redundantes de forma innecesaria con los gastos proyectados en otros proyectos financiados a la misma asociación, etc. Dicho ajuste podrá consistir en la eliminación de uno o más ítem de gastos incluidos en el proyecto, o en la reducción del monto estimado para ellos.

Para el financiamiento efectivo de las iniciativas adjudicadas, será requisito que las Asociaciones de Consumidores se encuentren, al momento de la entrega de los recursos, inscritas en el registro de personas jurídicas receptoras de fondos públicos conforme a la Ley N° 19.862. Para acreditar lo anterior, SERNAC verificará dicha inscripción a través del portal <https://www.registros19862.cl>.

## **12. CONSULTAS Y SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES**

Los postulantes podrán formular consultas o solicitar aclaraciones respecto de las bases. Éstas podrán enviarse al correo electrónico de la Coordinadora General del Fondo Concursable [pepinoza@sernac.cl](mailto:pepinoza@sernac.cl), con copia a [despinoza@sernac.cl](mailto:despinoza@sernac.cl), dentro del plazo indicado en el punto N° 4 de las presentes bases. No serán admitidas consultas o solicitudes de aclaración formuladas fuera de plazo y/o mediante un conducto diferente al aquí indicado.

Cada una de las consultas será respondida por el Coordinador del Fondo, o quien el Servicio Nacional del Consumidor designe en su reemplazo para estos efectos, en un plazo no superior a 3 (tres) días

contados desde su recepción, siendo dispuesta cada respuesta a través de la página web del Servicio [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) (sección Participar  Fondo Concursable).

En el evento que el Consejo efectuará aclaraciones a las Bases dentro del período de postulación, éstas se publicarán en la página web del SERNAC, reemplazando el documento correspondiente a las bases en el portal <http://fondos.gob.cl>, todo con una antelación mínima 5 (cinco) días antes del cierre del plazo de postulación.

Tanto las respuestas publicadas como las aclaraciones realizadas a las bases se entenderán parte íntegra de las bases del concurso.

### **13. ACREDITACIÓN DE RECEPCIÓN**

Las propuestas debidamente ingresadas al formulario y la entrega de los antecedentes, de acuerdo a los formatos, instrucciones y plazos establecidos, constituirán la formalización de la postulación al Concurso.

Conforme a los plazos definidos en el punto N° 4 de las presentes bases, el Coordinador del Fondo confeccionará y publicará un **Acta de Recepción** de postulaciones en que consten todos los formularios de postulación recibidos, con indicación de los nombres de los proyectos, las Asociaciones responsables y la línea de postulación al Fondo. Dicha Acta se publicará en la página web institucional, [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) en el banner de "Participación", sección "Fondo Concursable".

## **ETAPA II: ADMISIBILIDAD Y EVALUACIÓN**

### **14. EXAMEN DE ADMISIBILIDAD**

Recibidos los proyectos por el Consejo, el Coordinador General procederá a revisar el cumplimiento de las formalidades de postulación exigidas por estas Bases, a saber:

1. La postulación incluya todos los antecedentes señalados en el punto N° 9 de las bases;
2. La postulación cumpla con los objetivos y requisitos específicos de la línea y modalidad de proyecto a la que postula;
3. La postulación no exceda el límite máximo de 15% de gastos de operación definido en el punto N° 11 de las bases;
4. La Asociación de Consumidores postulante no se encuentre inhabilitada, según se indica en el punto N° 6 de las bases; y
5. Cualquier otro requisito y/o restricción para la postulación incluido en las presentes bases, y en las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.

Los proyectos que no cumplan con alguna de las formalidades antes señaladas serán rechazados y declarados **inadmisibles**.

Con la información levantada a través del examen se levantará un **Acta de Admisibilidad**, que identificará 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.

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 o ejecución del proyecto, el Consejo y el Coordinador 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.

### **15. NOTIFICACIÓN DE ADMISIBILIDAD E INADMISIBILIDAD**

El Acta de Admisibilidad será elaborada y publicada en la página web institucional en el plazo máximo de 7 (siete) días, contados desde cierre del período de postulación. Así mismo, dentro del mismo plazo, el resultado de admisibilidad será notificado a cada Asociación de Consumidores postulante mediante correo electrónico a la cuenta indicada por la misma en el formulario de postulación de sus proyectos.

### **16. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS**

Durante el examen de admisibilidad, el Coordinador General del Fondo podrá requerir a los postulantes salvar errores u omisiones formales detectados, siempre y cuando dichas rectificaciones no les confieran a los postulantes una situación de privilegio respecto a las demás Asociaciones o contradigan lo establecido en las bases. El Acta de Admisibilidad respectiva dejará constancia de las solicitudes adicionales realizadas a las Asociaciones postulantes, para la respectiva consideración de descuentos en los casos que corresponda, de acuerdo al punto N° 18 de las presentes bases.

En caso se requieran antecedentes adicionales a la AdC postulante, se otorgará un plazo de 2 días hábiles desde el requerimiento que efectúe el Coordinador del Fondo, para que la asociación de respuesta satisfactoria a la consulta o solicitud de antecedentes realizada por el Consejo a través del Coordinador. El consejo evaluará la procedencia de aplicar descuentos por este concepto, conforme a lo indicado en el punto N° 18 de las presentes bases.

## **17. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**

Los proyectos postulados que cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Bases y que se declararon admisibles, serán evaluados por el Consejo de Administración del Fondo, ejecutando para ello todas las acciones que demande el adecuado cumplimiento de esta tarea, directamente o mediante el Coordinador General del fondo, según corresponda, el que verificará el debido cumplimiento de las distintas fases y exigencias establecidas para el Concurso. El Consejo ejecutará todas las acciones que demande el adecuado cumplimiento de esta tarea, directamente o a través del Coordinador General del Fondo, según corresponda.

Las puntuaciones obtenidas por los proyectos en cada criterio a evaluar serán ponderadas conforme a los porcentajes definidos para cada uno en el punto N° 18 de las bases, con un puntaje máximo a obtener de 100 puntos, en caso un proyecto sea calificado con 7 puntos en cada uno de los criterios a evaluar.

No podrán ser adjudicados proyectos que, una vez finalizado el proceso de selección y reclamación, cuenten con un puntaje total menos a 60 puntos.

**18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS**

**1. Criterios de evaluación para la línea de proyectos a) Línea General (individuales y cooperativos)**

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo	20%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:		1 a 7 puntos	2,86	20,00
		- Definición del problema de consumo	Se debiera presentar un diagnóstico y descripción sobre la naturaleza y magnitud del principal problema de consumo que se pretende abordar, sus efectos o impactos negativos para la protección de los derechos de los consumidores. El problema debe identificarse claramente de la sola lectura del diagnóstico, mostrando antecedentes tanto cuantitativos como cualitativos que sustenten su existencia y la necesidad de ser objeto de intervención.			
		- Identificación de causas del problema	Para el problema descrito debieran identificarse las causas que lo provocan, a fin de orientar de manera adecuada las acciones tendientes a su solución. Las causas de un problema pueden ser múltiples o única, sin embargo deben hallarse claramente identificadas como parte del diagnóstico.			
		- Población afectada.	El diagnóstico debiera indicar quiénes son los consumidores directa e indirectamente afectados por el problema de consumo observado, describiendo y cuantificando tanto la cantidad de personas totales que sufren la situación (población potencial), como la cantidad de personas que podrían llegar a ser beneficiarias de la iniciativa (población objetivo), así como, de existir, los criterios específicos en base a los cuales se focalizará la intervención.			
		- Fuentes / Referencias	El diagnóstico y descripción del problema, sus causas y población afectada debieran contar con sustento y justificación a través de información que resulte confiable y verificable, la cual dé cuenta de la efectiva existencia del problema de consumo; como pueden ser estudios, estadísticas, información levantada y sistematizada por la propia AdC, literatura, etc.			
		Se valorará que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados. Así mismo, se valorará la relación del problema priorizado con los esfuerzos desarrollados por SERNAC y otros Servicios Públicos en materias de protección al consumidor.				

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
2. Descripción del proyecto	35%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:		1 a 7 puntos	5,00	35,00
		- Descripción de la iniciativa	El proyecto debiera describir de manera detallada sus actividades y objetivos a lograr a través de ellas, cuantificando los niveles de producción (cantidad de productos y/o servicios a prestar) y presentando cómo tales actividades se vinculan con los objetivos planteados y cuál será el impacto del proyecto. Así mismo, el proyecto debe ser claro en cuanto a los productos y servicios específicos que se entregarán a los beneficiarios, y todos los productos que emanen de la ejecución del proyecto.			
		- Planificación de la iniciativa	El proyecto debiera presentar claramente las distintas etapas que serán parte de él, de forma coherente con las actividades planteadas; así como los tiempos, fechas o plazos definidos para su realización.			
		- Coherencia de la iniciativa	El proyecto debiera mostrar una relación lógica entre las actividades a desarrollar y el logro de los objetivos planteados, y con ello en el impacto sobre el problema identificado en el diagnóstico.			
		- Metodología	De existir alguna metodología específica en base a la cual se desarrolle la iniciativa a desarrollar y/o la sustente como aporte de cara al problema y objetivos planteados, ello debe ser incorporado como parte de la descripción de la iniciativa. Así mismo, de existir literatura o evidencia que dé cuenta del aporte de la iniciativa al problema y objetivos, deberá señalarse también como parte del proyecto.			
		- Población Beneficiaria	El proyecto debiera identificar, describir y cuantificar la cantidad de población a la que efectivamente abarcará (la cual puede ser la totalidad o una fracción de la población objetivo), así como, de existir, los criterios de acuerdo a los cuales se priorizará la intervención en una determinada fracción de población. Adicionalmente, se debiera especificar el territorio en el cual se implementará la iniciativa o del cual provienen sus beneficiarios.			
		- Estrategia de difusión / convocatoria	El proyecto debiera describir claramente, de acuerdo a las características de cada proyecto, cómo se realizará la difusión de las actividades o productos; o cómo se convocaría a los beneficiarios; de manera que asegure la efectiva recepción de los productos y servicios al consumidor beneficiario. Podrán mencionarse, a su vez, vínculos con organizaciones comunitarias, sociales, municipios, etc., que sirvan de apoyo a la difusión y convocatoria del público objetivo.			
		Se valorará positivamente:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el proyecto cuente con objetivos e impactos claramente observables y medibles y/o herramientas de medición que permitan evaluar los efectos de la iniciativa sobre la población beneficiaria.</li> <li>- Que el proyecto que cuente con impactos medibles y herramientas de medición sea escalable y/o replicable en su aporte a la solución del problema de consumo que aborde</li> </ul>			
Se valorará, además, que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.						

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos	10%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de proyectos en el marco del Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores. El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a la cantidad de proyectos financiados durante los últimos 5 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de proyectos directamente relacionado con la iniciativa en evaluación.</p> <p>Para la evaluación de este criterio en el caso de los proyectos cooperativos, se evaluará la experiencia acumulada tanto de la AdC titular como de las AdC co-ejecutoras. El detalle de los proyectos informados por las AdC en su postulación será contratado los registros de los concursos efectuados durante los últimos 5 años, los cuales se encuentran disponibles a través de la página web del Servicio Nacional del Consumidor.</p>	3.1. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de proyectos financiados por el Fondo Concursable en los últimos 5 años a las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la siguiente escala:		1,43	10,00
			- 0 proyectos:	1 punto		
			- 1 a 3 proyectos	2 puntos		
			- 4 a 6 proyectos	3 puntos		
			- 7 a 9 proyectos	4 puntos		
			- 10 o más proyectos	5 puntos		
			3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de proyectos financiados por el Fondo Concursable en los últimos 5 años a las Asociaciones de Consumidores postulantes, que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala:			
			- Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos		
			- 2 a 3 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto		
			- 4 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos		
Para que un proyecto previamente financiado pueda considerar como directamente relacionado con la iniciativa evaluada, se espera que tenga al menos objetivos, operativa, problemas a resolver y/o resultados similares o equivalentes a los planteados en esta propuesta.						
Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)	1 a 7 puntos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme al comportamiento de la Asociación titular del proyecto en el cumplimiento de los requisitos, condiciones y compromisos establecidos en los convenios de proyectos financiados por este Fondo Concursable durante el año anterior, así como las Bases que regían los respectivos concursos.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará el Coordinador General del Fondo Concursable con la respectiva evaluación de cada AdC postulante, el cual podrá hacer referencia al comportamiento de cada Asociación en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</li> <li>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</li> <li>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</li> <li>- Responde oportunamente a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica y/o del CAFC.</li> <li>- Cumple con las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Si la asociación postulante no posee experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior, el puntaje asignado en el presente criterio será de 4 puntos.</p>	Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos financiados durante el año anterior por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:		2,14	15,00
			<u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.	7 puntos		
			<u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC, observándose sólo diferencias menores en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son informados y/o justificados por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.	6 puntos		
			<u>Cumple de forma aceptable</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, observándose diferencias en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son comunicados de forma oportuna a la Coordinación General del Fondo y no impiden la adecuada implementación del proyecto y el logro de sus objetivos.	5 puntos		
			<u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, evidenciándose sin embargo el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución.	4 puntos		
			<u>Cumple deficientemente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, presentándose modificaciones durante la ejecución del proyecto por causas atribuibles a la deficiente formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.	3 puntos		
			<u>No cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados, existiendo habituales dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	2 puntos		
<u>No se cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, existiendo permanente dificultad para la comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	1 punto					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
5. Costos y presupuesto del proyecto	20%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:		1 a 7 puntos	2,86	20,00
		- Identificación de los gastos	El proyecto presenta con detalle los distintos gastos a ejecutarse con cargo al Fondo Concursable, conforme al formato dispuesto en el Anexo N° 3 y la información y campos mínimos dispuestos en éste, como ítem de gasto, montos, descripción y objetivo del gasto, etapa del proyecto asociada, etc.			
		- Coherencia presupuestaria	Se observa adecuada coherencia entre los gastos proyectados y las cotizaciones presentadas, los volúmenes de bienes o servicios a contratar, población beneficiaria, plazos de ejecución, etc.			
		- Vinculación entre gastos y actividades / objetivos	Los gastos del proyecto se observan clara y directamente vinculados a las actividades proyectadas y se advierten necesarios para el adecuado logro de los objetivos del proyecto.			
		- Relación gasto / beneficiarios	El presupuesto proyectado para el proyecto se observa justificado y consistente con el volumen de población beneficiaria, en términos de eficiencia e impacto del gasto proyectado.			
		- Justificación de personal a Honorarios	El proyecto presenta con detalle las personas a contratar bajo modalidad a Honorarios y las funciones o tareas a desarrollar, mostrando con claridad su idoneidad para el desarrollo de tales funciones o tareas, y la relevancia de ellas para el logro de los objetivos del proyecto.			

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio “2. Descripción del proyecto”. De persistir el empate, primará aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios “1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo”, “5. Costos y presupuesto del proyecto”, “4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos” y “3. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos, sucesivamente. De persistir la igualdad una vez aplicados todos los criterios de desempate, se determinará el orden de los proyectos por mayoría absoluta de los miembros del consejo presentes en la sesión.

**2. Criterios de evaluación para la línea de proyectos c) Línea Proyectos de Representación**

**2.1 Modalidad para el Financiamiento de estudios técnicos, jurídicos o económicos con el objeto de obtener antecedentes relevantes para solicitar el inicio de un PVC.**

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
1. Descripción y justificación del caso	25%	Se evaluará, mediante una nota global de 1 a 7, la calidad y completitud de la descripción realizada de los hechos que buscan llegar a dar pie a un procedimiento voluntario colectivo.	La asociación postulante deberá presentar de forma clara, detallada y ordenada los antecedentes de hecho con los que cuenten y que permiten presumir la existencia de un caso que justifique la interposición de una denuncia fundada para la apertura de un PVC. Se considerará, entre otros factores, la completa presentación de antecedentes tales como la identificación del proveedor, de los consumidores afectados, las normas infringidas y la evidencia de aquello, fechas de ocurrencia de los hechos, si existe reincidencia, etc., junto a todos los demás antecedentes que permitan justificar la intención de efectuar una denuncia fundada para la apertura de un PVC.	1 a 7 puntos	3,57	25,00
2. Justificación del estudio	25%	Se evaluará, mediante una nota global de 1 a 7, la descripción y justificación del estudio a realizar, su vinculación con el caso identificado y justificación de su relevancia para la interposición de una denuncia fundada.	La asociación postulante deberá describir de manera clara el tipo y características formales y metodológicas del estudio requerido, sea éste jurídico, económico o técnico; y presentar de forma lógica cómo el desarrollo del estudio solicitado permitirá obtener los antecedentes necesarios para, en conjunto con los demás antecedentes presentados, fundar adecuadamente la solicitud de apertura de un PVC; o robustecer el sustento de la denuncia fundada de cara a un mejor acuerdo a favor de los consumidores. Dado que ni la sola realización del estudio, del cual no es factible conocer de antemano sus resultados, ni los argumentos específicos sobre la procedencia de un procedimiento voluntario colectivo son factibles de determinar de antemano que, con la realización del estudio financiado, se podrá contar con una denuncia fundada; la asociación postulante debe tener presente que el adjudicarse un proyecto en esta línea no conlleva necesariamente la aceptación de la denuncia fundada para la apertura de un PVC, lo cual se encontrará sujeto a las evaluaciones regulares, sobre el mérito de la denuncia, que efectúa el Servicio ante la interposición de una carta de denuncia.	1 a 7 puntos	3,57	25,00

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Pertinencia del caso	20%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a la relevancia del caso para efectos de beneficio de los consumidores directa e indirectamente afectados. La evaluación global integrará la consideración de distintos aspectos a analizar del proyecto, entre los cuales se observan:		1 a 7 puntos	2,86	20,00
		- Oportunidad	Respecto a que la solución y/o compensación a la vulneración de derechos de los consumidores se obtenga en tiempos acordes a las características del hecho y su urgencia para las personas, así como en consideración a las expectativas tanto de consumidores como de los demás actores del sistema.			
		- Impacto en los consumidores	Respecto a abordar las materias y mercados que generan un mayor impacto en los consumidores, tales como, por ejemplo, aquellas relativas a servicios básicos, salud, costo de vida, entre otras tantas.			
		- Volumen y características de los consumidores vulnerados	Respecto a la cuantificación de los consumidores vulnerados, los criterios y fuente para su determinación y sus características específicas de vulnerabilidad, en caso corresponda.			
		- Factibilidad de compensación a los consumidores	Respecto a la posibilidad de que el incumplimiento normativo observado derive en la obtención de compensaciones para los consumidores afectados, proyectando el volumen de tales compensaciones, los beneficiarios de ella y la metodología utilizada para su determinación.			
4. Evaluación económica del estudio	15%	Justificación del monto solicitado y su coherencia con el beneficio perseguido a través de la apertura de un procedimiento voluntario colectivo.	La asociación de consumidores deberá presentar, como parte de su propuesta, detalle del monto solicitado y su coherencia con el tipo de estudio requerido, las características y especificaciones técnicas, etc. Se evaluará, así mismo, el gasto propuesto en referencia a la contribución del estudio para la solución de los consumidores, considerando la cantidad de consumidores afectados, el monto del perjuicio, etc.; la criticidad del mercado o materia para los consumidores y la contribución del estudio para la defensa del interés de los consumidores.	1 a 7 puntos	2,14	15,00

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su comportamiento en el cumplimiento de los requisitos, condiciones y compromisos establecidos en los convenios de proyectos financiados por este Fondo Concursable durante el año anterior, así como las Bases que regían los respectivos concursos.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará el Coordinador General del Fondo Concursable con la respectiva evaluación de cada AdC postulante, el cual podrá hacer referencia al comportamiento de cada Asociación en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</li> <li>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</li> <li>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</li> <li>- Responde oportunamente a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica y/o del CAFC.</li> <li>- Cumple con las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Si la asociación postulante no posee experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior, el puntaje asignado en el presente criterio será de 4 puntos.</p>	<p>Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos financiados durante el año anterior por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:</p>		2,14	15,00
			<p><u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.</p>	7 puntos		
			<p><u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC, observándose sólo diferencias menores en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son informados y/o justificados por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.</p>	6 puntos		
			<p><u>Cumple de forma aceptable</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, observándose diferencias en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son comunicados de forma oportuna a la Coordinación General del Fondo y no impiden la adecuada implementación del proyecto y el logro de sus objetivos.</p>	5 puntos		
			<p><u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, evidenciándose sin embargo el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución.</p>	4 puntos		
			<p><u>Cumple deficientemente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, presentándose modificaciones durante la ejecución del proyecto por causas atribuibles a la deficiente formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.</p>	3 puntos		
			<p><u>No cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados, <u>existiendo habituales dificultades</u> de comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.</p>	2 puntos		
		<p><u>No se cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, <u>existiendo permanente dificultad</u> para la comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.</p>	1 punto			

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio “2. Justificación del estudio”. De persistir el empate, primará en la calificación aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios “3. Pertinencia del caso”, “1. Descripción y justificación del caso”, “4. Evaluación económica del estudio” y “5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos”, sucesivamente. De persistir la igualdad una vez aplicados todos los criterios de desempate, se determinará el orden de los proyectos por mayoría absoluta de los miembros del consejo presentes en la sesión.

**2.2 Modalidad para el Financiamiento para la generación de material probatorio para juicios de interés individual, colectivo o difuso.**

criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
1. Descripción y justificación del caso	25%	Se evaluará, mediante una nota global de 1 a 7, la calidad y completitud de la descripción realizada de los hechos que sustentan la acción judicial.	La asociación postulante deberá presentar de forma clara, detallada y ordenada los antecedentes que en que se sustenta la acción judicial en cuyo marco será presentado el material probatorio requerido. Se considerará, entre otros factores, la completa presentación de antecedentes tales como la identificación del proveedor, de los consumidores afectados, las normas infringidas y la evidencia de aquello, fechas de ocurrencia de los hechos, si existe reincidencia, etc., junto a todos los demás antecedentes que permitan justificar la interposición de la acción judicial para la cual se necesita la prueba.	1 a 7 puntos	3,57	25,00
2. Justificación de la generación del material probatorio.	25%	Se evaluará, mediante una nota global de 1 a 7, la descripción y justificación del estudio a realizar, su vinculación con el caso identificado y justificación de su relevancia para la pretensión de la demanda.	La asociación postulante deberá describir de manera clara el tipo y características formales y metodológicas del antecedente probatorio requerido, sea éste jurídico, económico o técnico; y presentar de forma lógica cómo el desarrollo del material solicitado permitirá obtener los antecedentes necesarios para, en conjunto con los demás antecedentes presentados, alcanzar una sentencia favorable para los intereses de los consumidores afectados, en consideración a los hechos que se advierten como controvertidos, esenciales y pertinentes y que serían materia a probar en la demanda.	1 a 7 puntos	3,57	25,00

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Pertinencia del caso	20%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a la relevancia del caso para efectos de beneficio de los consumidores directa e indirectamente afectados. La evaluación global integrará la consideración de distintos aspectos a analizar del proyecto, entre los cuales se observan:		1 a 7 puntos	2,86	20,00
		- Oportunidad	Respecto a que la solución y/o compensación a la vulneración de derechos de los consumidores se obtenga en tiempos acordes a las características del hecho y su urgencia para las personas, así como en consideración a las expectativas tanto de consumidores como de los demás actores del sistema.			
		- Impacto en los consumidores	Respecto a abordar las materias y mercados que generan un mayor impacto en los consumidores, tales como, por ejemplo, aquellas relativas a servicios básicos, salud, costo de vida, entre otras tantas.			
		- Volumen y características de los consumidores vulnerados	Respecto a la cuantificación de los consumidores vulnerados, los criterios y fuente para su determinación y sus características específicas de vulnerabilidad, en caso corresponda.			
		- Factibilidad de compensación a los consumidores	Respecto a la posibilidad de que el incumplimiento normativo observado derive en la obtención de compensaciones para los consumidores afectados, proyectando el volumen de tales compensaciones, los beneficiarios de ella y la metodología utilizada para su determinación.			
4. Evaluación económica del desarrollo del material probatorio	15%	Justificación del monto solicitado y su coherencia con el beneficio perseguido a través de la acción judicial.	La asociación de consumidores deberá presentar, como parte de su propuesta, detalle del monto solicitado y su coherencia con el tipo de material probatorio requerido, las características y especificaciones técnicas, etc. Se evaluará, así mismo, el gasto propuesto en referencia a la contribución del material solicitado para la solución de los consumidores, considerando la cantidad de consumidores afectados, el monto del perjuicio, etc.; la criticidad del mercado o materia para los consumidores y la contribución del estudio para la defensa del interés de los consumidores.	1 a 7 puntos	2,14	15,00

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado	
5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su comportamiento en el cumplimiento de los requisitos, condiciones y compromisos establecidos en los convenios de proyectos financiados por este Fondo Concursable durante el año anterior, así como las Bases que regían los respectivos concursos.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará el Coordinador General del Fondo Concursable con la respectiva evaluación de cada AdC postulante, el cual podrá hacer referencia al comportamiento de cada Asociación en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</li> <li>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</li> <li>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</li> <li>- Responde oportunamente a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica y/o del CAFC.</li> <li>- Cumple con las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Si la asociación postulante no posee experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior, el puntaje asignado en el presente criterio será de 4 puntos.</p>	Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos financiados durante el año anterior por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:				
			<u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.	7 puntos			
			<u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC, observándose sólo diferencias menores en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son informados y/o justificados por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.	6 puntos			
			<u>Cumple de forma aceptable</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, observándose diferencias en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son comunicados de forma oportuna a la Coordinación General del Fondo y no impiden la adecuada implementación del proyecto y el logro de sus objetivos.	5 puntos			
			<u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, evidenciándose sin embargo el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución.	4 puntos		2,14	15,00
			<u>Cumple deficientemente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, presentándose modificaciones durante la ejecución del proyecto por causas atribuibles a la deficiente formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.	3 puntos			
			<u>No cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados, <u>existiendo habituales dificultades</u> de comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	2 puntos			
			<u>No se cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, <u>existiendo permanente dificultad</u> para la comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	1 punto			

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio “2. Justificación de la generación del material probatorio”. De persistir el empate, primará aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios “3. Pertinencia del caso”, “1. Descripción y justificación del caso”, “4. Evaluación económica del desarrollo del material probatorio” y “5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos”, sucesivamente. De persistir la igualdad una vez aplicados todos los criterios de desempate, se determinará el orden de los proyectos por mayoría absoluta de los miembros del consejo presentes en la sesión.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
2. Territorio en el que ejecuta	10%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme al porcentaje de causas individuales, del total que postulen tramitar, sobre las cuales se declare disposición a tramitar en juzgados ubicados fuera de la capital regional de aquellas regiones en las cuales aceptase tramitar causas.</p> <p>La AdC deberá indicar, a través de su postulación, un porcentaje de causas, del total de las que postula a tramitar, para ser tramitadas fuera de la capital regional de la(s) región(es) correspondientes. El porcentaje indicado deberá ser múltiplo de 10%, entre un 0% (ninguna causa será tramitada fuera de la capital regional) y 100% (todas las causas serán tramitadas fuera de la capital regional).-</p>	- La AdC declara disposición a tramitar un 100% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	7 ptos.	1,43	10,00
			- La AdC declara disposición a tramitar un 90% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	6 ptos.		
			- La AdC declara disposición a tramitar entre un 70% y un 80% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	5 ptos.		
			- La AdC declara disposición a tramitar entre un 50% y un 60% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	4 ptos.		
			- La AdC declara disposición a tramitar entre un 30% y un 40% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	3 ptos.		
			- La AdC declara disposición a tramitar entre un 10% y un 20% del total de causas individuales derivadas en juzgados fuera de la capital regional de la(s) región(es) en la(s) que tramitará causas	2 ptos.		
			- La AdC no declara disposición a tramitar causas en juzgados fuera de la capital regional de aquella(s) región(es) en la(s) que tramitará causas.	1 pto.		

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Experiencia en los mercados aceptados.	20%	Se asignará de acuerdo a la experticia demostrada por la AdC postulante respecto de los mercados en los cuales aceptará casos para derivación del SERNAC.	El CAFC asignará puntaje conforme a la experticia que la asociación postulante demuestre en los distintos mercados en los cuales aceptase recibir casos individuales derivados de SERNAC, conforme a lo siguiente:			
		La experticia en la materia podrá ser calificada como tal a través de, por ejemplo, la certificación de haber representado judicialmente a consumidores en causas directamente vinculadas al respectivo mercado; la realización de estudios en la materia; la ejecución de proyectos del Fondo Concursable directamente vinculados al mercado priorizado; la participación en seminarios, congresos u otros en calidad de expositores sobre la materia; entre otros.  Para la validación de la experticia declarada, y la consiguiente asignación de puntaje, la Asociación postulante deberá presentar evidencia concreta que dé cuenta de la efectiva experiencia en la materia por parte de la AdC, a través de notas de prensa que den cuenta de las actividades informadas, informes de estudios realizados, documentación formal de causas tramitadas, etc. Será responsabilidad de la AdC el presentar los antecedentes suficientes para calificar dicha experticia, lo cual será evaluado por el Consejo de acuerdo a los antecedentes a la vista.  Sólo será considerada para efectos de esta evaluación la experiencia o experticia enmarcada durante los últimos 6 años (desde el año 2014, inclusive), período al cual deberán corresponder los antecedentes que se presenten para evidenciar el cumplimiento del criterio.	- La asociación postulante cuenta con alta experticia en, al menos, el 75% de los mercados en los cuales acepta la recepción de casos individuales por parte de SERNAC.	7 puntos	2,86	20,00
			- La asociación postulante cuenta con experticia relevante en, al menos, la mitad de los mercados sobre los cuales aceptase la recepción de casos individuales por parte de SERNAC.	6 puntos		
			- La asociación postulante cuenta con experticia relevante en uno de los mercados priorizados por SERNAC, sobre el cual hubiese aceptado recibir casos individuales; además de en, al menos, un mercado que, no habiendo sido priorizado por SERNAC, sí hubiese sido declarado por la propia AdC en su postulación y resultase afín a su giro y de alto impacto para los consumidores.	5 puntos		
			- La asociación postulante cuenta con experticia relevante en, al menos, uno de los mercados priorizados por SERNAC, sobre el cual hubiese aceptado recibir casos individuales.	4 puntos		
			- La asociación postulante presenta experticia relevante en uno o más mercados en los cuales acepta la recepción de casos individuales, sin embargo ello es sólo en aquellos mercados propuestos por la AdC por afinidad con su propio giro, y no respecto a los priorizados por SERNAC.	3 puntos		
			- La asociación postulante cuenta con baja experticia en los mercados sobre los cuales aceptase recibir casos individuales, evidenciándose la participación en actividades que no representan un efectivo desarrollo de competencias o experticia al respecto.	2 puntos		
			- La asociación postulante no presenta experticia relevante en ninguno de los mercados sobre los cuales aceptase recibir casos individuales; o aquella experticia declarada no es factible de ser verificada de los antecedentes dispuestos en la postulación.	1 punto		
	En caso, dada la cantidad de mercados aceptados por la AdC para recibir casos, la evaluación de la experticia de la AdC fuera coincidente con más de un puntaje; por ejemplo, si acreditase experticia en un solo mercado priorizado por SERNAC (lo que otorga 4 puntos), pero ello representara la mitad de los mercados sobre los cuales aceptó recibir casos (lo que otorga 6 puntos); se asignará el puntaje de acuerdo al criterio que significase un mayor puntaje para la asociación (6 puntos, de acuerdo al ejemplo).					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
4. Perfil de abogado(s) que tramitarán las causas	15%	<p>Se asignará puntaje de acuerdo a la experiencia y experticia específica con la que cuente el o los abogados a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos a transferirle.</p> <p>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, indicando la experiencia mínima con la que deberán contar y, si así lo dispone, el mercado específico en el cual deberá contar con experiencia o formación específica.</p> <p>La asociación postulante no necesitará, al momento de la postulación, registrar el nombre de los abogados a disponer para el cumplimiento de las actividades del proyecto, sin embargo 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.</p>	Se otorgará un puntaje entre 1 y 7 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle:		2,14	15,00
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia, al menos, de 7 años experiencia en la tramitación de causas en materia de consumo y, al menos, uno de los abogados del equipo cuenta con experiencia relevante en materia de consumo.	7 puntos		
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia, al menos, de 7 años en litigación civil o ante Juzgados de Policía Local.	6 puntos		
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia, al menos, de 5 años en litigación civil o ante Juzgados de Policía Local.	5 puntos		
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia, al menos, de 3 años en litigación civil o ante Juzgados de Policía Local.	4 puntos		
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia, al menos, de 2 años en litigación civil o ante Juzgados de Policía Local.	3 puntos		
			- Todo el equipo de abogados cuenta con experiencia de, al menos, 1 año en la tramitación civil o ante Juzgados de Policía Local.	2 puntos		
			- El equipo de abogados cuenta con, al menos, un miembro que posee experiencia de 1 año en la tramitación civil o ante Juzgados de Policía Local.	1 punto		
			No serán financiados proyectos que no incluyan, dentro de su equipo de abogados, al menos uno de sus miembros que posea experiencia mínima de 1 año en la tramitación de juicios en materia de consumo.			

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
5. Convenios con clínicas jurídicas	15%	Se asignará puntaje máximo en el criterio a aquellas asociaciones de consumidores que cuenten, a la fecha de cierre de las postulaciones, con uno o más convenios con clínicas jurídicas para la tramitación de casos de interés individual en términos de representación de consumidores.	Se asignará puntaje a los proyectos postulados conforme a los siguientes criterios, según corresponda:		2,14	15,00
		De no contar la AdC con un convenio en operación a la fecha de postulación al fondo, la AdC podrá presentar una carta de compromiso suscrita por sí y por una clínica jurídica, que den cuenta de la voluntad de ambas partes con la pronta suscripción de un convenio para la representación del interés individual de los consumidores. Dicho compromiso será evaluado con la puntuación correspondiente para efectos de la adjudicación de proyectos, no obstante, será requisito para la suscripción del convenio de ejecución del proyecto que la AdC presente el referido convenio con la Clínica Jurídica ya firmado por las partes. De no presentarse el convenio comprometido con la clínica jurídica dentro de los plazos definidos para la suscripción del convenio entre SERNAC y la AdC, el proyecto se entenderá desistido y el Consejo podrá tomar las acciones necesarias para hacer valer la lista de espera del concurso.	- La asociación postulante mantiene en operación uno o más convenios suscritos con clínicas jurídicas, para la adecuada tramitación de causas de interés individual.	7 puntos		
		La no presentación de convenio entre la AdC postulante y una clínica jurídica o, en su defecto, de carta de compromiso para la pronta suscripción de uno, dará pie a calificación con nota 1 para la AdC en el criterio de evaluación.	- La asociación postulante no cuenta con convenio con clínica(s) jurídicas(s) para la representación judicial del interés individual de consumidores, en embargo, se evidencia compromiso con una clínica para la efectiva suscripción de un convenio para estos efectos.	4 puntos		
			- La asociación postulante no cuenta con convenio con ninguna clínica jurídica para la representación del interés individual de los consumidores, ni evidencia la existencia de compromiso con alguna clínica para la pronta suscripción de un convenio para tales efectos.	1 punto		

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado	
6. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su comportamiento en el cumplimiento de los requisitos, condiciones y compromisos establecidos en los convenios de proyectos financiados por este Fondo Concursable durante el año anterior, así como las Bases que regían los respectivos concursos.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará el Coordinador General del Fondo Concursable con la respectiva evaluación de cada AdC postulante, el cual podrá hacer referencia al comportamiento de cada Asociación en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</li> <li>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</li> <li>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</li> <li>- Responde oportunamente a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica y/o del CAFC.</li> <li>- Cumple con las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Si la asociación postulante no posee experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior, el puntaje asignado en el presente criterio será de 4 puntos.</p>	Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos financiados durante el año anterior por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:				
			<u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.	7 puntos			
			<u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC, observándose sólo diferencias menores en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son informados y/o justificados por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.	6 puntos			
			<u>Cumple de forma aceptable</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, observándose diferencias en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son comunicados de forma oportuna a la Coordinación General del Fondo y no impiden la adecuada implementación del proyecto y el logro de sus objetivos.	5 puntos			
			<u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, evidenciándose sin embargo el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución.	4 puntos		2,14	15,00
			<u>Cumple deficientemente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, presentándose modificaciones durante la ejecución del proyecto por causas atribuibles a la deficiente formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.	3 puntos			
			<u>No cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados, <u>existiendo habituales dificultades</u> de comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	2 puntos			
<u>No se cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, <u>existiendo permanente dificultad</u> para la comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	1 punto						

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio "1. Mercados priorizados". De persistir el empate, primará en la calificación aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios "3. Experiencia en los mercados priorizados", "4. Perfil de abogado(s) que tramitarán las causas", "5. Convenios con clínicas jurídicas", "6. Comportamiento previo en ejecución de proyectos" y "2. Territorio en el que ejecuta", sucesivamente. De persistir la igualdad una vez aplicados todos los criterios de desempate, se determinará el orden de los proyectos por mayoría absoluta de los miembros del consejo presentes en la sesión.

**3. Criterios de evaluación para la Línea Piloto de Mediación Online**

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
1. Número de mediadores a registrar respecto a las mediaciones aceptadas.	30%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a la cantidad de mediadores que la AdC comprometa para el desarrollo de su proyecto de mediación online.</p> <p>La cantidad de mediadores se evaluará en razón de la cantidad de casos que la AdC acepte mediar, de acuerdo al siguiente cálculo:</p> <p><math>(N^{\circ} \text{ de mediadores} / N^{\circ} \text{ de casos aceptados}) = \text{Resultado evaluable}</math></p> <p>Ejemplo: (3 mediadores / 150 casos aceptados) = <b>0,020 mediadores por caso aceptado.</b></p> <p>De acuerdo al resultado de dicho cálculo a la AdC se le asignará el correspondiente puntaje a cada postulación.</p>	- La asociación postulante dispondrá más de 0,20 mediadores por caso aceptado.	7 puntos	4,29	30,00
			- La asociación postulante dispondrá entre 0,016 y 0,020 mediadores por caso aceptado.	4 puntos		
			- La asociación postulante dispondrá entre 0,010 y 0,015 mediadores por caso aceptado.	1 punto		



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
2. Estimación de logro	15%	Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme al porcentaje de mediaciones con resultado favorable (acuerdo entre las partes) que proyecte para el desarrollo de su proyecto, respecto del total de casos aceptados.	- Proyección de 45% o más de mediaciones con resultado favorable	7 puntos	2,14	15,00
			- Proyección de 35% a 44% de mediaciones con resultado favorable.	5 puntos		
			- Proyección de 25% a 34% de mediaciones con resultado favorable.	3 puntos		
			- Proyección de 24% o menos de mediaciones con resultado favorable.	1 punto		

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Perfil de los mediadores a registrar	30%	<p>Se asignará puntaje de acuerdo a la experiencia y experticia específica con la que cuente el o los mediadores a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos a transferirle.</p> <p>La asociación postulante deberá declarar, como parte de su postulación, la cantidad de mediadores que dispondrá para la gestión de los casos derivados desde la plataforma de mediación online facilitada por el SERNAC, indicando la experiencia mínima con la que deberán contar.</p> <p>La asociación postulante no necesitará, al momento de la postulación, registrar el nombre de los mediadores a disponer para el cumplimiento de las actividades del proyecto, sin embargo, el SERNAC requerirá dichos antecedentes a la AdC dentro de los 30 días siguientes a la adjudicación del proyecto, tanto a objeto de poblar la plataforma y poder asignar los casos a cada mediador, así como para el correcto cumplimiento de las condiciones mínimas comprometidas por la AdC.</p>	Se otorgará un puntaje entre 1 y 7 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle:		4,29	30,00
			- Cada mediador cuenta con formación en mediación y experiencia práctica en la realización de mediaciones superior a 24 meses; además, al menos uno de los miembros del equipo mediador cuenta con experiencia y/o formación específica en el mercado del retail.	7 puntos		
			- Cada mediador cuenta con formación en mediación y experiencia práctica en la tramitación de mediaciones superior a 12 doce meses.	5 puntos		
			- Cada mediador cuenta con formación en mediación y menos de 1 año de experiencia práctica.	3 puntos		
			- El equipo de mediadores cuenta con al menos uno de sus miembros con formación específica en mediación y, al menos uno de sus miembros posee experiencia práctica de 1 año.	2 puntos		
			- El equipo de mediadores cuenta con, al menos, un miembro que posee experiencia práctica mayor de seis meses.	1 punto		
			No serán financiados proyectos que no incluyan, dentro de su equipo de mediadores, al menos uno de sus miembros que tenga experiencia mínima mayor a seis meses en la realización de mediaciones.			

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
4. Supervigilancia y control del desempeño de los mediadores	10%	El proyecto debe indicar la forma, oportunidad y consecuencias del control y evaluación del desempeño de los mediadores registrados por la AdeC ejecutora, incluyendo la disponibilidad mínima de cada mediador que registre, tanto en número de horas como en la distribución en días de la semana y los mecanismos de reemplazo de mediadores.	Se otorgara un puntaje de 2 a 7, de acuerdo al siguiente detalle:		1,43	10,00
			La AdeC presenta, al menos, las siguientes medidas de supervisión y control: 1.El contrato con el mediador incluye, al menos, lo siguiente: a) una cláusula de confidencialidad, b) un horario determinado en cual el mediador estará disponible en la plataforma. c) la forma y plazos de reporte, no pudiendo ser este último superior a 3 días desde el hito a reportar. 2. Una lista de mediadores de reemplazo equivalente al 50% del número de mediadores postulados como titulares, que cumplen con el mismo perfil de los mediadores titulares; y 3. Un protocolo de reemplazo que permite el servicio de las mediaciones asignadas con interrupciones inferiores a dos días hábiles.	7 puntos		
			.La AdeC presenta, al menos, las siguientes medidas de supervisión y control: 1.El contrato con el mediador incluye lo siguiente: a) una cláusula de confidencialidad, b) un horario determinado en cual el mediador estará disponible en la plataforma. c) la forma y plazos de reporte, no pudiendo ser este último superior a 5 días desde el hito a reportar. 2. Una lista de mediadores de reemplazo equivalente al 30% del número de mediadores postulados como titulares, que cumplen con el mismo perfil de los mediadores titulares. 3. Un protocolo de reemplazo que permite el servicio de las mediaciones asignadas con interrupciones inferiores a cinco días hábiles.	4 puntos		
			.La AdeC presenta, al menos, las siguientes medidas de supervisión y control: 1.El contrato con el mediador incluye lo siguiente: a) una cláusula de confidencialidad, b) un horario determinado en cual el mediador estará disponible en la plataforma. c) la forma de reporte sin plazos asociados. 2. Una lista de mediadores de reemplazo inferior al 30% del número de mediadores postulados como titulares, que cumplen con el mismo perfil de los mediadores titulares. 3. Un protocolo de reemplazo que no indica plazo de sustitución.	2 puntos		
			No se admitirán postulaciones de proyectos que no contengan las siguientes medidas de supervisión y control: 1.El contrato con el mediador incluye lo siguiente: a) una cláusula de confidencialidad, b) un horario determinado en cual el mediador estará disponible en la plataforma. c) la obligación de reporte. 2. Un mediador de reemplazo que cumple con el mismo perfil de los mediadores titulares. 3. Un protocolo de reemplazo que permita la sustitución de mediadores.			

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos	15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su comportamiento en el cumplimiento de los requisitos, condiciones y compromisos establecidos en los convenios de proyectos financiados por este Fondo Concursable durante el año anterior, así como las Bases que regían los respectivos concursos.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará el Coordinador General del Fondo Concursable con la respectiva evaluación de cada AdC postulante, el cual podrá hacer referencia al comportamiento de cada Asociación en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</li> <li>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</li> <li>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</li> <li>- Responde oportunamente a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica y/o del CAFC.</li> <li>- Cumple con las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul> <p>Si la asociación postulante no posee experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior, el puntaje asignado en el presente criterio será de 4 puntos.</p>	Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos financiados durante el año anterior por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:		2,14	15,00
			<u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.	7 puntos		
			<u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC, observándose sólo diferencias menores en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son informados y/o justificados por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.	6 puntos		
			<u>Cumple de forma aceptable</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, observándose diferencias en los plazos, población beneficiaria, etc., los cuales son comunicados de forma oportuna a la Coordinación General del Fondo y no impiden la adecuada implementación del proyecto y el logro de sus objetivos.	5 puntos		
			<u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, evidenciándose sin embargo el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución.	4 puntos		
			<u>Cumple deficientemente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, mostrándose dificultades de comunicación y seguimiento de los proyectos, presentándose modificaciones durante la ejecución del proyecto por causas atribuibles a la deficiente formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.	3 puntos		
			<u>No cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados, <u>existiendo habituales dificultades</u> de comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	2 puntos		
			<u>No se cumple</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC, <u>existiendo permanente dificultad</u> para la comunicación y seguimiento de los proyectos, falta de respuesta a solicitudes y/o dejando de cumplirse actividades y objetivos de los proyectos.	1 punto		

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio “1. Número de mediadores a registrar respecto a las mediaciones aceptadas”. De persistir el empate, primará en la calificación aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios “3. Perfil de los mediadores a registrar”, “2. Estimación de logro”, “5. Comportamiento previo en ejecución de proyectos” y “4. Supervigilancia y control del desempeño de los mediadores”, sucesivamente. De persistir la igualdad una vez aplicados todos los criterios de desempate, se determinará el orden de los proyectos por mayoría absoluta de los miembros del consejo presentes en la sesión.

**Bonificaciones y descuentos:**

- El Consejo asignará una bonificación de 5 puntos a todas las postulaciones presentadas por asociaciones que, a la fecha de postulación, no han contado con proyectos financiados en ningún llamado anterior del Fondo Concursable.
- 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. 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.
- El Consejo aplicará, en el caso de la línea a) Línea General, una bonificación adicional de 5 puntos a todos los proyectos orientados a la participación de Asociaciones de Consumidores en procesos de fijación de tarifas eléctricas, conforme a lo establecido en el DFL 4/20.018 Ley General de Servicios Eléctricos; y su Reglamento sobre licitaciones de suministro de energía para satisfacer el consumo de los clientes regulados de las empresas concesionarias del servicio público de distribución de energía eléctrica, aprobado mediante Decreto N°106/2015.

En caso la evaluación de un proyecto, considerando la evaluación de cada factor y la obtención de bonificaciones adicionales, obtuviese un puntaje total que superase los 100 puntos, el puntaje será ajustado automáticamente a 100 puntos, siendo éste el máximo posible para la puntuación de un proyecto.

## **ETAPA III: ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS**

### **19. SELECCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez realizada la evaluación, el CAFC procederá a la selección de los proyectos que, ordenados de acuerdo al puntaje obtenido, ameriten la asignación de recursos. La selección será formalizada a través del correspondiente Acuerdo del Consejo, el cual especificará, como mínimo, los proyectos financiados por línea de postulación, la Asociación ejecutora titular, el monto financiado, y el puntaje obtenido en la evaluación.

El Consejo podrá aprobar la adjudicación a un proyecto con ajustes que considere pertinentes, bajo condición de aceptación de éstos por parte de la AdC postulante para la suscripción del convenio correspondiente, siempre que tales ajustes no representen alteraciones a la naturaleza y objetivo general del proyecto presentado por la AdC.

El acuerdo del Consejo que determine los resultados de la selección será comunicado mediante correo electrónico a cada una de las Asociaciones postulantes, así como publicado en la página web de SERNAC, en un plazo máximo de 25 días hábiles desde la publicación del acta de admisibilidad. Complementariamente, SERNAC publicará en un medio de circulación nacional de amplia difusión o en un medio de comunicación digital la lista de proyectos seleccionados, con la misma información mínima definida para el acuerdo del Consejo.

Las asociaciones cuyos proyectos resultasen seleccionados deberán informar por escrito su aceptación formal de los resultados y condiciones definidas por el Consejo, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la notificación enviada por el Coordinador General del Fondo Concursable. De no efectuarse dicha aceptación en los plazos condiciones mencionadas, el proyecto se entenderá desistido y procederá la adjudicación al siguiente proyecto con mayor puntaje en la misma línea de concurso, de acuerdo a lo establecido respecto a la lista de espera en el punto N° 20 de las bases.

### **20. LISTA DE ESPERA Y RECURSOS REMANENTES**

Los proyectos que, habiendo obtenido una calificación total igual o superior a 60 puntos, no hayan alcanzado a ser seleccionados para su financiamiento, pasarán automáticamente a formar parte de una lista de espera para cada línea de financiamiento concursada, la cual regirá en caso alguna de las Asociaciones de Consumidores con proyectos adjudicados no declarase su aceptación formal de los resultados bajo las condiciones definidas por el Consejo, no concurriese a suscribir el respectivo convenio, conforme lo dispuesto en los puntos N° 19 y N° 22 de las presentes bases, respectivamente; o no diese cumplimiento a la obligación de entrega de la garantía referida en el punto N° 23 de las mismas.

En caso los recursos que se liberaran por causa de un proyecto desistido o, en general, cualquier otro motivo posible de acontecer en el marco del concurso, no fuesen suficientes para el financiamiento del proyecto con mayor puntaje en la correspondiente lista de espera, el CAFC podrá proponer ajustes al proyecto que permitan la viabilidad de su adjudicación; o, en su defecto, adjudicar al siguiente proyecto de la lista de espera que sí pueda ser financiado con los recursos liberados.

Si, por cualquier motivo en el marco del llamado, los proyectos adjudicados en una línea de financiamiento no son suficientes para agotar el presupuesto disponible para dicha línea, el CAFC podrá declarar desierta la línea de manera parcial o total, según corresponda, y luego redistribuir

los recursos remanentes para el financiamiento de proyectos que quedasen en lista de espera en otras líneas, conforme al siguiente orden:

- Si quedan recursos remanentes en la línea General el CAFC podrá destinar recursos a la Línea de Proyectos de Representación.
- Si quedan recursos remanentes en la línea piloto de proyectos de Mediación Online el CAFC podrá destinar recursos a la línea general de proyectos.
- Si quedan recursos remanentes en la Línea de Representación los recursos no serán distribuidos en el presente llamado, pudiendo destinarse a la línea de representación del segundo llamado 2021, conforme establezcan las bases de dicho concurso.

## 21. RECLAMACIÓN A LAS DECISIONES DEL CONSEJO

Las asociaciones postulantes podrán presentar recurso de reclamación ante cualquiera de las decisiones del Consejo y/o el Coordinador General del Fondo, en los términos generales dispuestos por la Ley N° 19.880 de Bases de Procedimiento Administrativo. Para ello, SERNAC dispone el Anexo N° 4, el cual deberá ser completado y presentarse por la AdC reclamante, acorde a las siguientes condiciones:

**Plazo:** el Recurso podrá presentarse dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la publicación del acta en el portal web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), en el caso de la admisibilidad; o del acuerdo del Consejo en un medio de circulación nacional, en el caso de los resultados y selección de proyectos.

**Canal de recepción de recursos:** Las asociaciones que requieran presentar recurso de reclamación podrán presentarlo mediante el envío del Anexo N° 4 al correo de la Coordinadora General del Fondo [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl), con copia a [despinoza@sernac.cl](mailto:despinoza@sernac.cl).

**Contenidos mínimos del recurso:** El recurso deberá contar con contenidos mínimos que permitan la plena identificación del proyecto y los argumentos en los cuales se funda la reclamación. Para ello, se dispone como Anexo N° 4 de las presentes bases un formato para uso de las asociaciones, el cual contiene todos los contenidos necesarios para el efecto., los cuales son:

En el caso de los proyectos cooperativos, será la Asociación Titular del proyecto quien deba suscribir el recurso de reclamación.

El Coordinador General del Fondo Concursable evaluará el cumplimiento de las condiciones requeridas para la admisión del recurso de reclamación.

El recurso de reclamación presentado por una AdC deberá ser resuelto en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la presentación del recurso y la decisión será comunicada a la Asociación reclamante, y a cualquier otra AdC que se viera afectada a raíz de ella, mediante correo electrónico enviado a la cuenta indicada en el respectivo formulario de postulación del proyecto.

De acogerse la reclamación y, con ello, requerirse la emisión de una nueva acta o acuerdo del Consejo, será el Coordinador del Fondo el encargado de efectuar las gestiones para la formalización y publicación de la nueva decisión, según corresponda. Así mismo, de acogerse el recurso de una asociación, el proyecto respectivo pasará, desde el mismo momento en que formalice la nueva decisión, a la etapa del proceso a la cual originalmente le correspondía acceder.

## **22. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO**

Las Asociaciones de Consumidores cuyos proyectos hayan sido seleccionados, deberán suscribir un convenio de transferencia de recursos con el SERNAC, el que se enviará mediante correo electrónico al beneficiario para su firma, dentro de un plazo de 7 (siete) días hábiles contados desde la recepción conforme de la garantía. En dicho convenio, se estipularán los derechos y obligaciones entre las partes y los términos y condiciones para la ejecución del o de los proyectos seleccionados. Asimismo, se detallará el mecanismo de entrega de recursos a la Asociación de Consumidores y los procedimientos de supervisión para asegurar la ejecución del o los proyectos. Las presentes bases se consideran parte integrante del convenio.

El beneficiario tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles, contados desde el envío del convenio para firmarlo en 4 ejemplares y hacerlo llegar a través de la Oficina de Partes de SERNAC, ubicada en Teatino 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana; o, en su defecto, vía Correo Electrónico a la Coordinadora General del Fondo, al correo [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl) con copia a [despinoza@sernac.cl](mailto:despinoza@sernac.cl). Si cumplido este plazo el Servicio no los hubiese recibido, se tendrá por desistida la aceptación formal de ejecución y se reasignarán los recursos a aquel o aquellos proyectos correspondientes según la lista de espera de la línea de concurso.

Antes del vencimiento del plazo definido en el párrafo anterior, la asociación beneficiaria podrá solicitar al SERNAC prórroga de hasta 3 (tres) días hábiles mediante correo electrónico dirigido al Coordinador General del Fondo, y por motivos justificados. La decisión se comunicará al solicitante en un plazo de 3 (tres) días, contados desde la recepción del requerimiento.

El Convenio será aprobado mediante Resolución Exenta del Director Nacional del SERNAC, que deberá dictarse dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de la firma del Convenio y comenzará a regir a contar de la fecha de su total tramitación, sin perjuicio de las excepciones calificadas conforme al punto N° 25 de estas bases. Por razones fundadas, el Servicio podrá ampliar el plazo para dictar la referida resolución por otros 15 (quince) días. Así mismo, el Director Nacional del SERNAC podrá delegar la facultad de firmar el Convenio en el/la Director/a Regional de la región en que se desarrolle el proyecto.

El Convenio de Ejecución contendrá los derechos y obligaciones de las partes en base al proyecto postulado y sus eventuales modificaciones por parte del Consejo; y establecerá, a lo menos, lo siguiente:

1. Identificación del proyecto financiado y la(s) Asociación(es) ejecutora(s).
2. Plazo de ejecución del proyecto
3. Obligaciones de la ejecutora
4. Obligación de financiamiento por SERNAC
5. Garantía de cumplimiento
6. Condiciones para el control de ejecución y contraparte técnica
7. Condiciones para la suspensión de la ejecución de un proyecto
8. Causales y condiciones para el término anticipado de un proyecto

## **23. GARANTÍA**

Para garantizar el fiel, oportuno y cabal cumplimiento del convenio y el adecuado uso de los recursos que se otorguen, la asociación responsable del proyecto, ya sea en calidad individual, de titular o co-ejecutora, **deberá entregar**, en forma física en Teatinos N°50, o en forma electrónica a la cuenta [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl) con copia a [despinoza@sernac.cl](mailto:despinoza@sernac.cl), en cuyo último caso deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, como condición previa para la suscripción del convenio, **una garantía** que cumpla los siguientes requisitos:

- a) Debe ser entregada antes de la suscripción del convenio conforme al calendario establecido en las presentes Bases
- b) Debe ser entregada antes de la suscripción del convenio conforme al calendario establecido en las presentes Bases
- c) Debe ser irrevocable
- d) Pagadera a la vista
- e) Nombre y número de RUT de la Asociación tomadora
- f) Tomada en una institución financiera formal con sucursal en Santiago de Chile, sólo tratándose de boletas de garantía bancaria
- g) Tomada a la orden de "SERNAC", RUT N° 60.702.000-0
- h) Por un monto equivalente al **10% del valor total de los recursos asignados**
- i) Deberá contemplar la siguiente glosa: **"Garantía para el Cumplimiento del Convenio de Financiamiento y Ejecución del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores"**. Si el instrumento no permite la inserción de una glosa, se deberá incorporar a través de un anexo al documento
- j) Debe expresarse en pesos chilenos
- k) La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo de ejecución total del contrato más de 6 meses. Para el caso de los proyectos postulados para la modalidad de representación individual, tal garantía deberá contar con un plazo de vigencia hasta el día 30 de junio de 2022
- l) Debe ser tomada por la asociación a la cual se le adjudicó el fondo. No se admite que sea tomada por un integrante de la AdC o un tercero.

En caso de que la garantía presentada por la Asociación de Consumidores adjudicataria no cumpla los requisitos indicados, no podrá firmarse el convenio referido y se concederá un plazo de 5 días para que presente la garantía en conformidad a los literales antes expuestos, bajo sanción de dejar sin efecto la selección del proyecto, echando a correr la lista de espera conforme lo dispuesto en el punto N° 20 de las presentes Bases.

En caso de postergarse la ejecución del proyecto de conformidad al punto N° 11 de las presentes Bases, la Asociación de Consumidores deberá renovar la garantía u otorgar otra distinta para cubrir el periodo de postergación. En caso de no cubrir dicho periodo con una nueva garantía, no se concederá el aumento del plazo de ejecución.

Para la modalidad de Representación Individual contenida en la línea de financiamiento para proyectos de representación, de quedar hitos de tramitación de causas sin tramitar al término del año 2021, de forma que resultase necesario extender la ejecución del proyecto para 2022, la AdC deberá presentar igualmente una nueva garantía que caucione el mismo porcentaje indicado en la letra g) precedente, respecto del monto específico que restase por rendir al término del año 2021; y contar con vigencia, al menos, hasta el día 30 de junio del año 2022. La presentación de la nueva garantía ante el Servicio deberá efectuarse mediante las mismas modalidades de entrega de la original, lo cual será requisito para la transferencia de los recursos 2022 a entregarse a la AdC.

La garantía sólo será devuelta una vez que la Contraparte Técnica de SERNAC haya señalado, por escrito, su total conformidad con el informe final de ejecución del proyecto, finalizado el proceso de rendición de los fondos.

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando la AdC adjudicataria no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establecen las bases, no cumpla con la ejecución del proyecto, o no se reintegren los montos cuya rendición sean rechazados, en cuyo caso SERNAC queda, desde ya autorizado para su presentación a cobro, sin aviso previo a la AdC, de acuerdo al procedimiento que corresponda.

El cobro de la garantía se dispondrá mediante resolución fundada del Director Nacional, previo informe de la Coordinación General del Fondo Concursable.

La Asociación de Consumidores respectiva tendrá plena autonomía para suscribir el instrumento financiero que mejor le acomode siempre y cuando cumpla con los requisitos indicados en los literales previos. Sin perjuicio de lo anterior, y a modo de ejemplo, se señala que pueden ser instrumentos financieros como boletas de garantía bancaria o certificados de garantía recíproca. Tratándose de estas últimas deberá tener además, la característica de ser pagadero a “primer requerimiento”, a fin de asegurar el pago de manera rápida y efectiva.

La Asociación de Consumidores podrá imputar los costos de constitución, mantención y renovación, en su caso, de la garantía a los gastos de operación del respectivo proyecto, los que en ningún caso podrán ser superiores al quince por ciento del total del proyecto.

#### **24. ENTREGA DE RECURSOS Y CONDICIONES PARA ELLO**

Una vez suscrito el Convenio de Ejecución, y emitido el acto administrativo que lo aprueba, el SERNAC hará entrega total de los recursos del Fondo, de acuerdo a la modalidad determinada en el propio Convenio, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles. Una vez recibidos entregados los recursos, la Asociación beneficiada deberá informar a la Coordinación General del Fondo acerca de su efectiva recepción, mediante el envío firmado, a través de Oficina de Partes, del documento incluido en el anexo N° 5 de las presentes bases en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso, por motivos ajenos a la propia AdC, no resultara factible entregar de manera física el certificado de recepción conforme, el documento podrá ser dispuesto a SERNAC, dentro del plazo requerido, por medio de Correo Electrónico a la cuenta [despinoza@sernac.cl](mailto:despinoza@sernac.cl) con copia a [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@sernac.cl) y [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl), no obstante la obligación de la Asociación de Consumidores de hacer llegar el certificado de recepción conforme de manera física antes de la rendición correspondiente al primer mes de ejecución del proyecto.

En razón del buen servicio, en la eficacia y eficiencia de la gestión, podrán declararse e imputarse gastos efectuados para la realización de las iniciativas a contar de la fecha de suscripción del convenio, con antelación a la fecha de la total tramitación de la resolución lo aprueba. En cualquier caso, todo gasto anterior a la total tramitación del convenio y su resolución que le aprueba será a riesgo de la propia asociación, por lo que la eventual falta de formalización posterior del convenio, por cualquier motivo posible, no dará lugar a indemnización ni reembolso.

Todo gasto efectuado con anterioridad a la fecha de suscripción del convenio, y que sea rendido por la asociación de consumidores ejecutora, será desestimado de inmediato y sin más trámite por el Consejo. No obstante lo anterior, los gastos necesarios para la constitución de las garantías exigidas por estas Bases para la ejecución de las iniciativas beneficiadas, como gastos notariales e impuestos asociados, sí podrán imputarse a los gastos de operación del proyecto.

## **ETAPA IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS**

### **25. PERÍODO DE EJECUCIÓN**

Las actividades contempladas en los proyectos sólo podrán comenzar y ser ejecutadas dentro del plazo estipulado en el respectivo Convenio de Ejecución, de conformidad con lo expresado en las presentes bases, no pudiendo excederse del día 15 de diciembre de 2021 para la ejecución de tales actividades. Sólo en casos excepcionales y de fuerza mayor, el Coordinador General del Fondo podrá autorizar a los responsables de los proyectos para ejecutar o cerrar las actividades o fases del proyecto en un plazo distinto al comprometido originalmente, con excepción de los proyectos de la modalidad de Representación Individual, en los casos específicos en que al término del año calendario 2021 resten causas que aún se encuentren en tramitación y que sean traspasados para el año 2022.

### **26. MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS**

Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor el control técnico y financiero de la ejecución de los proyectos financiados con los recursos del Fondo. Para ello, la asociación deberá hacer llegar "informes de avance de ejecución de actividades" e "informes de avance de ejecución presupuestaria" o "contables". La periodicidad de ambos informes será mensual, a contar desde la fecha de la transferencia de recursos. El Consejo y/o SERNAC podrán, en caso se considere necesario para el adecuado control de un proyecto, de acuerdo a sus características específicas, establecer una periodicidad distinta a la anteriormente indicada para la presentación de los respectivos informes de ejecución de actividades y de ejecución presupuestaria, lo cual deberá quedar reflejado en el respectivo convenio.

Una vez adjudicado cada proyecto y formalizados sus convenios de ejecución, SERNAC, por medio del Coordinador General del Fondo Concursable, o el funcionario a quien éste encomiende, comunicará a cada asociación beneficiaria los meses en los que, conforme a los plazos indicados en el párrafo anterior, le corresponderá presentar sus respectivos informes de actividades y contables. Así mismo, SERNAC podrá solicitar a la Asociación ejecutora sostener reuniones de para abordar el detalle de la ejecución de los proyectos adjudicados, los productos finales entregables, avances en la ejecución, entre otros. Así mismo, SERNAC podrá requerir a la Asociación de Consumidores el cumplimiento de condiciones metodológicas mínimas y objetivas para el desarrollo de sus proyectos, por ejemplo, de estudios, los cuales resulten requisito para asegurar la confiabilidad y utilidad de los resultados buscados, los cuales serán transmitidos de manera formal a la AdC ejecutora una vez formalizados los respectivos convenios.

Los entregables esperados, condiciones y lineamientos establecidos deberán ser objetivos y razonables a los objetivos y actividades del proyecto; y serán informados por escrito a la Asociación de Consumidores ejecutora, pasando a entenderse parte del proyecto y a ser exigibles como parte de la rendición de actividades y objetivos del mismo.

Los correspondientes informes de avance de ejecución de actividades y de ejecución presupuestaria deberán ser entregados dentro de los 15 primeros días hábiles del mes siguiente a aquel al que corresponda la rendición, con excepción del informe final de cada proyecto, en caso el Convenio de Ejecución estableciese un plazo distinto acorde a la programación propia de la ejecución de actividades del proyecto, el cual no podrá, igualmente, los primeros 15 días hábiles del mes de diciembre de 2021. Así mismo, las actividades y gastos ejecutados entre los días 01 y 15 de diciembre de 2021 deberán hallarse contenidos en el mismo informe que contiene las actividades y gastos del mes de noviembre, a entregarse durante los primeros 15 días hábiles del mes de diciembre.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Además de lo anterior, las asociaciones responsables de los proyectos deberán colaborar en las tareas de fiscalización que le corresponden al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en virtud del artículo 16 del decreto ley No 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para cuyos efectos deberán proporcionarle todos los documentos, libros o antecedentes que se le requieran.

La Asociación podrá solicitar, mediante comunicación escrita al Coordinador General del Fondo, emitida con antelación a la fecha regular de entrega de los informes, la ampliación de los plazos cuando existan demoras no imputables a la Asociación, ocurrencia de circunstancias no consideradas al tiempo de formulación del proyecto, caso fortuito o fuerza mayor u otras situaciones que sean presentadas de manera fundada, lo cual deberá ser evaluado por el Coordinador, quien responderá a la Asociación requirente en un plazo máximo de 3 días hábiles. Solo por razones expresamente justificadas por el Coordinador General del Fondo, se autorizará la no entrega de "informes de avance de ejecución de actividades" y/o retraso en su entrega.

En caso los informes, sean estos de actividades o contables, cuenten con observaciones por parte del Servicio Nacional del Consumidor, la Asociación de Consumidores responsable deberá subsanarlas en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde su notificación, presentándose en dicho plazo todos los antecedentes requeridos por SERNAC para la adecuada aceptación de los informes. Para la adecuada gestión de los proyectos por parte de las asociaciones ejecutoras, y a fin de establecer de manera previa las condiciones requeridas para la correcta ejecución y rendición de los recursos entregados, las asociaciones deberán regirse por las condiciones y lineamientos contenidos en el Anexo N° 12 "Manual rendición de cuentas", el cual forma parte íntegra de las presentes bases. El incumplimiento injustificado de las condiciones establecidas en dicho documento dará pie al rechazo de los correspondientes gastos y su rendición.

Cuando, al final de la ejecución de un proyecto, se presentasen saldos de recursos sin ejecutar, sea por la no realización de gastos específicos, gastos menores a lo presupuestado, gastos rechazados en su rendición, o cualquier otro motivo que diera pie a tal situación, procederá por parte de la AdC ejecutora el reintegro de tales recursos al Servicio, de acuerdo a los montos, plazos y condiciones que, conforme proceda en consideración a los informes contables presentados, SERNAC comunicará a cada respectiva asociación.

Toda modificación, ajuste, sustitución, eliminación, o cualquier otro cambio sobre las actividades y/o gastos definidos en la formulación de un proyecto, requerido por parte de la asociación ejecutora de un proyecto sobre lo originalmente aprobado por el Consejo de Administración del Fondo en la etapa de evaluación y selección de los proyectos, deberá ser presentada de manera formal por la asociación ante el Coordinador General del fondo, mediante el envío de correo electrónico con la solicitud y a través de los formatos dispuestos para tales efectos por SERNAC. El Coordinador tendrá un plazo de 7 días hábiles para responder al ejecutor respecto a cualquier solicitud de modificación, conforme a la evaluación realizada sobre los argumentos y antecedentes específicos presentados para justificar la modificación al proyecto, resguardando la no afectación de los objetivos establecidos para la iniciativa financiada.

Cualquier modificación propuesta por la asociación ejecutora a un proyecto debe solicitarse al Coordinador del fondo, y aprobarse por éste, con antelación a su ejecución. No se aceptarán rendiciones de gastos emanados de la modificación del proyecto, los cuales hayan sido ejecutados con anterioridad a la aprobación formal de los cambios propuestos. SERNAC no se hará responsable por gastos y/o actividades ejecutadas sin la aprobación formal por parte del Coordinador a la modificación requerida.

Toda modificación formalmente aprobada por el Coordinador General del Fondo a la formulación original de un proyecto se entenderá, a partir de dicho momento, parte íntegra de éste; pasando a ser parte de las actividades, gastos y demás condiciones sobre las cuales la asociación ejecutora deberá rendir cuenta a través de sus correspondientes informes de actividades y de ejecución presupuestaria.

El Consejo, así como SERNAC con acuerdo de éste, podrán suspender, de oficio o a petición de la Asociación de Consumidores, la ejecución de un proyecto, y, en consecuencia, el plazo del convenio, en caso de producirse circunstancias graves, de carácter transitorio, que impidan su normal ejecución. La suspensión de oficio deberá adoptarse fundadamente, previa comunicación a la AdC beneficiaria, quien podrá presentar sus impresiones al respecto, no obstante la facultad del Consejo y SERNAC de determinar dicha suspensión por propia consideración.

En caso de solicitud de la asociación, la suspensión deberá fundarse en circunstancias no imputables a ésta y acompañarse de los antecedentes que la justifican, requiriéndose mediante correo electrónico dirigido al Coordinador General. El Consejo, mediante acuerdo, decidirá la procedencia de la solicitud y se pronunciará al respecto, comunicando su decisión al solicitante en un plazo máximo de 15 (quince) días, contados desde el requerimiento. La suspensión sólo podrá ser solicitada una vez durante el plazo de ejecución del proyecto, regirá a contar de la fecha en que SERNAC comunique su decisión a la AdC solicitante, y no podrá exceder la mitad del plazo originalmente aprobado (de esta manera, por ejemplo, un proyecto cuya duración sea de 6 meses, no podrá ser suspendido por un período mayor a 3 meses). Con todo, el plazo de ejecución del proyecto no podrá exceder el plazo máximo definido en el numeral 26 de estas bases.

Autorizada la suspensión, SERNAC rechazará cualquier gasto efectuado con cargo al proyecto durante este periodo.

## **27. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO**

Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor certificar la total ejecución de un proyecto, en cuanto se haya cumplido con la totalidad de los compromisos contenidos en el convenio, respecto a la ejecución de actividades, gastos y cumplimiento de las demás condiciones definidas como parte del proyecto aprobado por el CAFC para su financiamiento.

Será requisito para la certificación del cumplimiento satisfactorio de un proyecto haber presentado los correspondientes medios de verificación que den cuenta de la total ejecución de las actividades y recursos comprometidos, los cuales deberán contar con la respectiva validación conforme de parte del Servicio para dar cuenta del efectivo cumplimiento de los proyectos y sus objetivos. Será requisito, así mismo, para la certificación, haber efectuado el correspondiente reintegro de los saldos de recursos sin ejecutar y/o rechazados, conforme a lo establecido en el punto N° 26 de las presentes bases.

No obstante lo anterior, SERNAC podrá consignar, a través de los certificados que emita para el cierre de los proyectos ejecutados, observaciones a la ejecución cuando existan desviaciones en la ejecución de un proyecto respecto a lo aprobado por el CAFC que, si bien no significan la no ejecución de un proyecto o deficiencia tal que requiera objetar su desarrollo y solicitar el reintegro de los recursos; sí dan cuenta de brechas entre los resultados comprometidos y los finalmente obtenidos, en aspectos tales como:

- Cobertura del proyecto alcanzada, en casos en que el proyecto ejecutado no de cuenta del logro de los beneficiarios directos previstos o una cantidad razonablemente cercana a lo señalado en la propuesta aprobada por CAFC.
- Productos comprometidos, en casos en que los productos finalmente desarrollados en el marco del proyecto presenten deficiencias debidamente observadas en cuanto a sus contenidos o condiciones objetivamente aceptables.
- Medios de Verificación o antecedentes presentados en la rendición, en casos en que los informes de rendición de actividades y/o contables presenten deficiencias de formato, calidad, contenidos y/o debida relación con la actividad o producto que justifiquen.

No serán sujeto de certificación sobre su cumplimiento satisfactorio todos aquellos proyectos que no acrediten suficientemente la realización de las actividades y/o productos comprometidos, el aceptable logro de los objetivos definidos para el proyecto y la correspondiente y correcta ejecución presupuestaria.

Cumplido el trámite de certificación de ejecución del proyecto, SERNAC procederá a iniciar las gestiones para la devolución de la caución correspondiente, en un plazo de 5 días hábiles posteriores a la fecha del correspondiente certificado de ejecución.

## **28. ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO**

En caso de incumplimiento de las obligaciones del Convenio o de falta de certificación de ejecución del proyecto, imputables a la asociación responsable del mismo, según calificación fundada que efectué y comunique el Consejo de Administración del Fondo, el Director Nacional del SERNAC estará facultado para adoptar cualquiera de las siguientes acciones, o todas ellas, según la gravedad del incumplimiento de que se trate:

1. Poner término anticipado al Convenio de Ejecución, según el numeral 29, letra c) de las presentes bases.
2. Hacer efectiva la garantía

Sin perjuicio de lo anterior, podrá ejercer las acciones judiciales que correspondan para obtener la total restitución de los fondos asignados.

## **29. TÉRMINO DEL CONVENIO**

### **a) Término regular**

El proyecto se entenderá terminado naturalmente una vez que el Consejo, a través del Coordinador General del fondo, conceda la aprobación total a los Informes Finales de ejecución contable e Informe Final de ejecución de actividades, luego de lo cual SERNAC procederá a emitir el correspondiente Certificado de Ejecución Conforme de cada proyecto, hito con el cual se entenderá totalmente finalizado el proyecto y el respectivo convenio suscrito al efecto.

### **b) Término anticipado del proyecto por causa no imputable a la Asociación Ejecutora.**

El CAFC o SERNAC, podrán poner término anticipado por propia iniciativa o a solicitud de la asociación en las siguientes situaciones:

1. Incumplimiento de los resultados establecidos en el proyecto, por causa no imputable a la falta de diligencia de la asociación ejecutora, calificada debidamente por el Coordinador General del Fondo.
2. Por haber llegado a la convicción fundada de que el proyecto no alcanzará los resultados esperados, no podrá ejecutarse dentro de parámetros razonables, por causa no imputable a la falta de diligencia del beneficiario, calificada debidamente por el Coordinador General del Fondo.
3. Otras causas no imputables a la falta de diligencia de la ejecutora en el desempeño de las actividades relacionadas con el proyecto, calificadas debidamente por el Coordinador General del Fondo.

Tanto en caso ser requerida por la propia AdC, como por decisión de SERNAC y/o el CAFC, el término anticipado deberá contar con el respectivo Acuerdo del Consejo y la consiguiente resolución de

SERNAC que formaliza la decisión, entendiéndose por finalizado el Convenio a contar de la fecha de total tramitación de dicho acto administrativo.

En ambos casos, la asociación deberá hacer entrega de un informe final de ejecución de actividades, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al término anticipado del Convenio.

La asociación ejecutora deberá restituir todo saldo no gastado, no rendido u observado del fondo transferido que tuviere en su poder a la fecha de término señalada en la resolución respectiva, en el plazo prudencial que el Consejo, a través del Coordinador General del Fondo, le fije, hasta el último día del mes siguiente al término del convenio y no pudiendo exceder, en cualquier caso, el último día del mes de noviembre de 2021. En caso no se realice el reintegro de los recursos en el plazo indicado, el Servicio podrá hacer efectiva la garantía presentada por la AdC para el proyecto.

**c) Término anticipado del proyecto por causa imputable a la Asociación Ejecutora.**

El CAFC, o SERNAC en acuerdo con éste, podrán poner término anticipado por propia iniciativa en caso de incumplimiento grave de las obligaciones de la AdC financiada. Se entenderá por incumplimiento grave, entre otras, las siguientes situaciones:

1. Incumplimiento de los resultados esperados establecidos en el proyecto, por causa imputable a la falta de diligencia de la asociación ejecutora, así como las contempladas en el numeral 2.3 del Punto 9 de estas bases, calificada debidamente por el Coordinador General del Fondo.
2. La ausencia reiterada o negativa a asistir a las reuniones de trabajo acordadas con el SERNAC o el Coordinador General del Fondo.
3. Presentar graves deficiencias en su gestión. Se podrán calificar en tal sentido, entre otras situaciones, el incumplimiento de normas sobre ejecución del presupuesto o propuesta y difusión; la omisión inexcusable de actividades relevantes de un proyecto financiado; el destino de fondos a actividades distintas a las comprometidas en el proyecto y la deficiente acreditación de los beneficiarios directos involucrados en las actividades del proyecto, entre otras de similar entidad.
4. No hacer entrega dentro de plazo de los informes de avance de ejecución de actividades y/o informes de ejecución presupuestaria contemplados en las presentes bases, y/o no haya entregado respuesta a las observaciones formuladas, tras insistencia de parte del Coordinador del Fondo, tras lo cual el Servicio podrá tomar las acciones de término anticipado del proyecto.
5. Financiamiento por parte de otro organismo sobre la base del mismo proyecto presentado en el concurso, para financiar los mismos gastos ya cubiertos por este Fondo Concursable.
6. Por disolución o término de la personalidad jurídica de la Asociación de Consumidores ejecutora.
7. En los demás casos señalados en las presentes Bases y el Reglamento del Fondo Concursable, aprobado por Decreto Supremo N° 98, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
8. Falta a la veracidad y/o integridad en la información acompañada a la respectiva postulación.
9. La pérdida sobreviniente de cualquier de los requisitos de admisibilidad señaladas en el punto N° 5 de las presentes Bases.
10. Quedar, de manera sobreviniente, en cualquier de las circunstancias descritas en el punto N° 6 de las presentes Bases, que impiden la postulación al Fondo Concursable.

En caso de incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el convenio a una Asociación de Consumidores financiada, SERNAC estará facultado a poner término anticipado al respectivo convenio, en cualquier momento y/o hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del convenio,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

unilateralmente y sin forma de juicio, sin que se genere indemnización alguna a favor de la ejecutora.

Para poner término anticipado al Convenio, SERNAC comunicará su decisión a la Asociación de Consumidores respectiva, mediante carta certificada, con 5 (cinco) días corridos de antelación a la fecha en que deba regir tal terminación. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que SERNAC pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del convenio, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de incumplimiento, SERNAC podrá hacer efectiva la garantía.

La asociación ejecutora deberá restituir todo saldo no gastado, no rendido u observado del fondo transferido que tuviere en su poder a la fecha de término señalada en la resolución respectiva, en el plazo prudencial que el Consejo le fije.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## ANEXOS

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO**

Los miembros del Directorio de **[Nombre de la asociación]** inscrita con el número **[N° inscripción]** de la Unidad de Asociaciones Gremiales, de Consumidores y Martilleros, del Ministerio de Economía Fomento, **RUT N° [N° RUT]**, domiciliada para estos efectos en **[Calle/Pasaje/Avenida, N°, Comuna, Ciudad, Región]**, declara bajo juramento:

- 1) Que la asociación no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el artículo 9 de la ley 19.496 y sus modificaciones.
- 2) Que toda la información y demás antecedentes aportados en conjunto con la presentación de las iniciativas de la asociación a este concurso es veraz y fidedigna.

Para constancia suscriben:

<b>Nombre Completo (Nombres Apellido Paterno Apellido Materno)</b>	<b>Cargo en la asociación</b>	<b>RUT (XX.XXX.X XX-X)</b>	<b>Firma</b>
[Nombre miembro directorio 1]	[Cargo miembro directorio 1]	[Rut miembro directorio 1]	[Firma miembro directorio 1]
[Nombre miembro directorio 2]	[Cargo miembro directorio 2]	[Rut miembro directorio 2]	[Firma miembro directorio 2]
[Nombre miembro directorio n <sup>1</sup> ]	[Cargo miembro directorio n]	[Rut miembro directorio n]	[Firma miembro directorio n]

**[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**

<sup>1</sup> La Asociación postulante podrá añadir filas al formato dispuesto, de acuerdo a la cantidad de miembros con que cuente el directorio de la AdC.

**ANEXO N° 2**

**DESGLOSE DE EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN POSTULANTE**

Para la asignación de puntaje en el criterio de “Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos”, las asociaciones postulantes deberán completar este anexo indicando cada uno de los proyectos ejecutados en anteriores ediciones del Fondo Concursable, y si éstos se relacionan con el nuevo proyecto presentado, indicando brevemente el detalle de esa relación. La cantidad de proyectos indicados deberá ser consistente con lo registrado en el formulario de postulación del portal ‘fondos.gob.cl’; y tanto su efectiva ejecución como su relación con el proyecto postulado, será verificada y calificada por el Consejo de Administración del Fondo como parte del proceso de evaluación de los proyectos.

<b>NOMBRE DEL PROYECTO POSTULADO</b>	
--------------------------------------	--

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO EJECUTADO	NOMBRE DE LA ADC EJECUTORA	LLAMADO EN EL CUAL SE EJECUTÓ EL PROYECTO		RELACIONADO CON PROYECTO POSTULADO (MARCAR X SI CORRESPONDE)	DETALLE DE RELACIÓN CON PROYECTO POSTULADO, CUANDO CORRESPONDA (OBJETIVOS, METODOLOGÍA, ETC)
			Año	Llamado (1er o 2do)		
1	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
2	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
3	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
4	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
6	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
7	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
8	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
9	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
10	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		
11 <sup>2</sup>	[Nombre del proyecto]	[Nombre de la AdC]	[20XX]	[1er / 2do llamado]		

<sup>2</sup> La Asociación postulante podrá añadir o quitar filas al formato dispuesto, de acuerdo a la cantidad de proyectos que informe como anteriormente ejecutada.

**ANEXO N° 3.1**  
**DESGLOSE PRESUPUESTARIO**  
**PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES**

<b>Asociación</b>		
<b>Nombre del Proyecto</b>		
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [2021]

COSTO TOTAL ESTIMADO Y RESUMEN	
Costo total estimado de la iniciativa	\$
Monto total solicitado al Fondo Concursable	\$
Gastos de honorarios	\$
Gastos de Producción	\$
Gastos de Operación	\$
Gastos de Difusión y Eventos	\$
Gastos de Inversión	\$

GASTOS DE HONORARIOS <sup>1</sup>				
Nombre completo del ejecutor	RUT	Monto a pagar	Funcion principal a desarrollar (puede numerarlas si cumplirás más de un cargo)	Experiencia, formacion u otro que dé cuenta de su idoneidad para la función
		\$ -		

GASTOS DE PRODUCCIÓN <sup>2</sup>		
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles por ejmplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

GASTOS DE OPERACIÓN		
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)

GASTOS DE DIFUSIÓN Y EVENTOS			
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles si aplica)	Etapas en la que será utilizado	Monto (\$)

GASTOS DE INVERSIÓN		
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)

<sup>1</sup> La Asociación postulante podrá añadir o quitar filas al formato dispuesto, de acuerdo a la cantidad de gastos proyectados en cada categoría.

<sup>2</sup> Cada gasto indicado en el presente anexo deberá verse acompañado con las respectivas cotizaciones que respalden la estimación de gasto, con excepción de los casos indicados explícitamente en el punto 9 de las bases.

**ANEXO N° 3.2  
DESGLOSE PRESUPUESTARIO  
PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN**

<b>Asociación</b>		
<b>Nombre del Proyecto</b>		
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [2021]

COSTO TOTAL ESTIMADO Y RESUMEN	
Costo total estimado de la iniciativa	\$
Monto total solicitado al Fondo Concursable	\$
Gastos de Producción	\$
Gastos de Operación	\$

GASTOS DE PRODUCCIÓN <sup>1</sup>		
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles por ej Empleo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)

GASTOS DE OPERACIÓN		
Tipo de Gasto	Descripción (dar mas detalles por ej Empleo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)

<sup>1</sup> Cada gasto indicado en el presente anexo deberá verse acompañado con las respectivas cotizaciones que respalden la estimación de gasto, con excepción de los casos indicados explícitamente en el punto 9 de las bases.

**ANEXO N° 3.3**  
**DESGLOSE PRESUPUESTARIO**  
**PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN ONLINE**

Asociación		
Nombre del Proyecto		
Llamado	[1er/2do] Llamado	Año [2021]

COSTO TOTAL ESTIMADO Y RESUMEN	
Costo total estimado de la iniciativa	\$
Monto total solicitado al Fondo Concursable	\$
Gastos de Producción	\$
Gastos de Operación	\$

GASTOS DE PRODUCCIÓN <sup>1</sup>	
<b>Número total de casos que acepta mediar</b>	<b>Monto Total proyectado del proyecto</b> (Número de casos aceptados * \$60.000)

GASTOS DE OPERACIÓN		
Tipo de Gasto	Descripción (dar más detalles por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)
Garantía		

**ANEXO N° 4**  
**FORMULARIO DE RECLAMACIÓN**

[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]

Por medio del presente, la Asociación de Consumidores individualizada en el cuadro siguiente concurre ante el Consejo de Administración del Fondo Concursable a fin de presentar formalmente una solicitud de reconsideración a la decisión señalada, en base a los siguientes argumentos:

<b>Asociación</b>	[Identifique el nombre de la asociación ejecutora]	
<b>Número de registro AdC</b>	[Indique el número de registro de la AdC ante el Ministerio de Economía]	
<b>Representante Legal</b>	[Nombre completo Representante Legal de la AdC]	
<b>Nombre del Proyecto<sup>3</sup></b>	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [20XX]

**CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN**

<b>1. Decisión del CAFC ante la cual se presenta la reclamación</b>
<b>2. Causal que motiva la reclamación</b>
<b>3. Argumentos y/o motivos que fundamentan la reclamación</b>
<b>4. Solicitud específica de la reclamación</b>

[Firma Representante Legal]

\_\_\_\_\_  
**[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADC]**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

<sup>3</sup> En caso la reclamación presentada se refiera, en base a los mismos argumentos, a más de un proyecto presentado, la AdC podrá indicar más de un proyecto en el campo dispuesto para ello, en el mismo formulario. Si los argumentos para la reclamación fueran distintos, deberán completarse un formulario por cada solicitud, de manera independiente.

**ANEXO N° 5**  
**CERTIFICADO RECEPCIÓN CONFORME DE RECURSOS**

Por medio del presente, la Asociación de Consumidores individualizada, da cuenta de la efectiva recepción de los recursos correspondientes al Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores, conforme al detalle indicado en el siguiente cuadro:

<b>ASOCIACIÓN RECEPTORA:</b> _____
<b>RUT ASOCIACIÓN:</b> _____
<b>PROYECTO:</b> _____
<b>N° DE RESOLUCIÓN:</b> _____
<b>FECHA DE RECEPCIÓN DE RECURSOS:</b> _____
<b>MONTO RECEPCIONADO:</b> _____
<b>N° DE CUOTA:</b> _____
<b>LLAMADO:</b> [1er/2do] Llamado      Año [20XX]

**NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:**

\_\_\_\_\_

**RUT REPRESENTANTE LEGAL:**

\_\_\_\_\_

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL:**

\_\_\_\_\_

**TIMBRE ASOCIACIÓN:**

**Nota:** Se debe adjuntar fotocopia de documento que acredite el depósito en la Cta. de la Asociación, con timbre y visado por el Representante Legal.

**ANEXO N° 6.1**  
**FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES**

RENDICIÓN DE CUENTAS Fondo Concursable 2021	
Asociación de Consumidores que rinde:	[Nombre completo de la Asociación]
RUT de la Asociación:	[Número RUT de la Asociación]
Representante legal:	[Nombre completo Representante Legal]
Nombre Proyecto:	[Nombre completo del proyecto informado]
Encargado de Proyecto	[Nombre completo Encargado del Proyecto]
Correo electrónico	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]
Número de teléfono	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]
Llamado:	[1er/2do] Llamado                      Año [20XX]
Resolución Exenta N°:	[Número/año de la Resolución]

Período informado:	[Desde dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa]
Monto aportado por el Fondo Concursable	\$ 0
Monto rendido por la Asociación en el presente informe	\$ 0
Monto rendido hasta la fecha (sin considerar la presente rendición)	\$ 0
Monto pendiente a rendir	\$ 0

**Observaciones Asociación:**

**Observaciones SERNAC:**

[A completar por SERNAC]

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Documentación declarada**

Gastos en Honorarios					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
Gastos de Producción					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
Gastos de Operaciones					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
Gastos de Difusión y Eventos					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
Gastos de Inversión					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
<b>TOTAL RENDIDO POR LA ASOCIACIÓN</b>					<b>\$ 0</b>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Resumen de Gastos Del Proyecto

Ítem	Aporte total del Fondo al proyecto	Avance rendido en informes previos	Avance rendido en presente informe	Saldo no rendido
Gastos en Honorarios	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Gastos de Producción	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Gastos de Operación	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Gastos de Difusión y Eventos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Gastos de Inversión	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Totales	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe] [Cargo] [Asociación de Consumidores]				
[Ciudad], XX de XXXXX de XXXX				

**ANEXO N° 6.2**  
**FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN Y LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN ONLINE**

RENDICIÓN DE CUENTAS Fondo Concursable 2021	
Asociación de Consumidores que rinde:	[Nombre completo de la Asociación]
RUT de la Asociación:	[Número RUT de la Asociación]
Representante legal:	[Nombre completo Representante Legal]
Nombre Proyecto:	[Nombre completo del proyecto informado]
Encargado de Proyecto	[Nombre completo Encargado del Proyecto]
Correo electrónico	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]
Número de teléfono	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]
Llamado:	[1er/2do] Llamado      Año [20XX]
Resolución Exenta N°:	[Número/año de la Resolución]

Período informado:	[Desde dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa]
Monto aportado por el Fondo Concursable	\$ 0
Monto rendido por la Asociación en el presente informe	\$ 0
Monto rendido hasta la fecha (sin considerar la presente rendición)	\$ 0
Monto pendiente a rendir	\$ 0
<b>Observaciones Asociación:</b>	
<b>Observaciones SERNAC:</b> [A completar por SERNAC]	

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Documentación declarada**

Gastos de Producción					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
Gastos de Operaciones					
N°	Fecha	Tipo documento	N° doc.	Descripción y actividad relacionada	Valor (\$)
1					\$
2					\$
3					\$
n					\$
<b>TOTAL RENDIDO POR LA ASOCIACIÓN</b>					<b>\$ 0</b>

**Resumen de Gastos Del Proyecto**

Ítem	Aporte total del Fondo al proyecto	Avance rendido en informes previos	Avance rendido en presente informe	Saldo no rendido
Gastos de Producción	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Gastos de Operación	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
<b>Totales</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	

[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe]  
[Cargo]  
[Asociación de Consumidores]

[Ciudad], XX de XXXXX de XXXX

**ANEXO N° 7.1  
PLANILLA DE RENDICIÓN DE COLACIONES**

<b>Asociación</b>	[Identifique el nombre de la asociación ejecutora]	
<b>Nombre del Proyecto</b>	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [20XX]

FECHA DEL GASTO	TIPO DOCUMENTO (Boleta-Factura)	N° DOCUMENTO	MONTO RENDIDO	MOTIVO DEL GASTO	NOMBRE BENEFICIARIO	FIRMA
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
			\$			
<b>Total</b>			\$-			

**ANEXO N° 7.2  
PLANILLA DE MOVILIZACIÓN**

<b>Asociación</b>	[Identifique el nombre de la asociación ejecutora]	
<b>Nombre del Proyecto</b>	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [20XX]

FECHA	ORIGEN	DESTINO	MOTIVO	DETALLE MOVILIZACIÓN							VALOR TOTAL
				TRANSPORTE PÚBLICO		CARGA DE COMBUSTIBLE					
				N° DE DOCUMENTO (Boleto)	MONTO PASAJE	IMPUTACION (G. de Operación o G. de Producción)	TIPO DOCUMENTO (Boleta-Factura)	N° DE DOCUMENTO (Boleta-Factura)	KILÓMETROS RECORRIDOS	MONTO RENDIDO	
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
					\$	[Gastos de Operación / Producción]	[Boleta / Factura]			\$	\$ -
										<b>TOTAL</b>	\$ -

[Firma representante legal]

---

**[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADC]**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

### Notas:

- A esta planilla se deben adjuntar los documentos de respaldo en orden cronológico.
- Para el cálculo del gasto de combustible se debe tener en consideración una relación proporcional entre los kilómetros recorridos y el gasto rendido.

**ANEXO N° 7.3**

**PLANILLA RENDICIÓN DE INSTRUMENTOS TRIBUTARIOS SIN DETALLE**

<b>Asociación</b>	[Identifique el nombre de la asociación ejecutora]	
<b>Nombre del Proyecto</b>	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
<b>Llamado</b>	[1er/2do] Llamado	Año [20XX]

**DETALLE BOLETA O  
VOUCHER<sup>4</sup>**

**Indique  
Ítem**

PEGUE ACÁ BOLETA SIN  
DETALLE O VOUCHER

**DETALLE BOLETA O  
VOUCHER**

**Indique  
Ítem**

PEGUE ACÁ BOLETA SIN  
DETALLE O VOUCHER

**DETALLE BOLETA O  
VOUCHER**

**Indique  
Ítem**

PEGUE ACÁ BOLETA SIN  
DETALLE O VOUCHER

**DETALLE**

<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>

**DETALLE**

<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>

**DETALLE**

<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>

[Firma Representante Legal]

**[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADC]  
REPRESENTANTE LEGAL**

<sup>4</sup> Pegue dentro de los cuadros dispuestos sólo aquellas boletas o facturas que quepan dentro de ellos. Los documentos que no quepan en el cuadro deberán ser registrados en los cuadros respectivos (ítem y detalle) y corcheteados al anexo impreso.

**ANEXO N° 8.1**  
**FORMULARIO INFORME AVANCE**  
**PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

INFORME DE AVANCE DE ACTIVIDADES Fondo Concursable 2021	
Asociación de Consumidores que rinde:	[Nombre completo de la Asociación]
RUT de la Asociación:	[Número RUT de la Asociación]
Representante legal:	[Nombre completo Representante Legal]
Nombre Proyecto:	[Nombre completo del proyecto informado]
Encargado de Proyecto	[Nombre completo Encargado del Proyecto]
Correo electrónico	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]
Número de teléfono	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]
Llamado:	[1er/2do] Llamado   Año [20XX]
Resolución Exenta N°:	[Número/año de la Resolución que aprobó el convenio]
Período informado:	[Desde dd/mm/aaa al dd/mm/aaaa]

Fecha de recepción del Informe (uso exclusivo SERNAC)	[Fecha en que el informe de avance fue recibido por SERNAC]
--	---

Observaciones Generales (uso exclusivo SERNAC)
[a completar por Sernac]

**DESARROLLO DEL PROYECTO**

**1. Cumplimiento del Objetivo General del proyecto y las actividades.**

[Indicar grado de avance de la ejecución del proyecto, **en relación al objetivo planteado, las actividades llevadas a cabo, los resultados que se han obtenido a la fecha y los medios de verificación con que se cuentan**; El máximo de extensión sugerido son 2 páginas y se recomienda seguir la estructura planteada en el apartado “instrucciones para la elaboración de informes]

**2. Productos Generados**

[Mencione los productos concretos generados en el período informado]

**3. Anexo Documental**

[Incorpore todos los documentos que resulten pertinentes para la evaluación del cumplimiento de la etapa del proyecto que se informa]

[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe]

[Cargo]

[Asociación de Consumidores]

[Ciudad], [dd] de [mmmm] de [aaaa]

**ANEXO N° 8.2**  
**FORMULARIO INFORME FINAL**  
**PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES Fondo Concursable 2021	
Asociación de Consumidores que rinde:	[Nombre completo de la Asociación]
RUT de la Asociación:	[Número RUT de la Asociación]
Representante legal:	[Nombre completo Representante Legal]
Nombre Proyecto:	[Nombre completo del proyecto informado]
Encargado de Proyecto	[Nombre completo Encargado del Proyecto]
Correo electrónico	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]
Número de teléfono	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]
Llamado:	[1er/2do] Llamado                      Año [20XX]

Fecha de recepción del Informe (uso exclusivo SERNAC)	[Fecha en que el informe de avance fue recibido por SERNAC]
--	---

Observaciones Generales (uso exclusivo SERNAC)
[a completar por Sernac]

**DESARROLLO DEL PROYECTO**

**1. Cumplimiento del Objetivo General del proyecto y las actividades.**

[Indicar grado de logros obtenidos de la ejecución del proyecto, **en relación al objetivo planteado, las actividades programadas, los resultados que propuestos y los medios de verificación con que se cuentan**; El máximo de extensión sugerido son 2 páginas y se recomienda seguir la estructura planteada en el apartado "instrucciones para la elaboración de informes"]

**2. Productos Generados**

[Mencione los productos concretos generados en la totalidad del proyecto]

**3. Evaluación de la intervención**

[En este apartado se busca expresar la efectividad de la intervención en términos de las medidas tomadas o los servicios entregados por el proyecto a continuación, se presentan los tipos de preguntas que deben ser respondidas:

**a) ¿Se ha contribuido a resolver el problema que dio origen al proyecto?**

[Ejemplo: El proyecto, a través de la generación de taller impartidos al público objetivo, logró entregar información y herramientas sobre los derechos y deberes de los consumidores al grupo de personas migrantes beneficiarias de la intervención. Lo que impactó de forma positiva en su relación con xxxxxx y los benefició en términos de xxxxxx.]

**b) ¿Los receptores de los bienes y/o servicios que generó el proyecto han resultado beneficiarios?**

[Ejemplo: La población objetivo del proyecto se vio beneficiada con la intervención realizada, al lograr xxxxxx y obtener xxxxxx. Situación que les permitió xxxxx.]

**c) ¿Los beneficios recibidos por los participantes son los que se habían propuesto lograr con el proyecto? ¿O son otros no previsto?**

[Ejemplo: En la formulación inicial del proyecto se consideró que los participantes se xxxxxxxx, a fin de conseguir xxxxx. Sin embargo, luego de la intervención, los beneficiarios de la intervención demostraron xxxxxxxx, lo que se considera como un adicional a la propuesta, no visualizado en una primera instancia y que corresponde a un beneficio secundario de la intervención.]

**d) ¿El proyecto y sus beneficiarios llegaron a la población que se pretendió atender?**

[Ejemplo: Inicialmente se había considerado que los talleres estuvieran orientados principalmente a la población de xxxxxxxx, finalmente se incorpora a xxxxxx, lo que tuvo como consecuencia xxxxxx. Finalmente, la intervención se vio potenciada por xxxxxxxx.]

**e) ¿Los usuarios del proyecto están satisfechos con los bienes y/o servicios recibidos?**

[Ejemplo: Se realizó una encuesta al final de cada taller, donde se midió el nivel de satisfacción con la actividad, en ella se indica que xxxxxxxx, por que los asistentes xxxxxxxx.]



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**f) ¿Cuál/es es/son el/los beneficio/s con el/los que quedará/n la población beneficiaria una vez concluya el proyecto?**

[Ejemplo: Una vez el público objetivo haya sido intervenido con el taller, constará con las herramientas necesarias, para poder desarrollar xxxxxx y conocer los derechos de los consumidores.]

### 4. Anexo Documental

[Incorpore todos los documentos que resulten pertinentes para la evaluación del cumplimiento de la etapa del proyecto que se informa]

[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe]  
[Cargo]  
[Asociación de Consumidores]

[Ciudad], [dd] de [mmmm] de [aaaa]

### ENTREGA DE INFORMES

Un ejemplar del Informe Final, en versión impresa deberá ser entregada en los plazos establecidos en el respectivo Convenio de Ejecución, en sobre cerrado dirigido a:

“Sr(a). Coordinador(a) General del Fondo Concursable para  
Asociaciones de Consumidores  
Servicio Nacional del Consumidor  
Teatinos N° 50, Entrepiso.  
Santiago”

Para facilitar el registro de la información y su uso en el proceso de evaluación, dentro de los plazos establecidos, la Asociación deberá aportar una versión electrónica de los informes a Paulina Espinoza ([pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl)), con copia a Catherine Abbas ([cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@sernac.cl)).

**ANEXO N° 9**  
**SOLICITUD DE MODIFICACION(ES) A PROYECTO FINANCIADO**

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES Fondo Concursable 2021	
Asociación de Consumidores que rinde:	[Nombre completo de la Asociación]
RUT de la Asociación:	[Número RUT de la Asociación]
Representante legal:	[Nombre completo Representante Legal]
Nombre Proyecto:	[Nombre completo del proyecto informado]
Encargado de Proyecto	[Nombre completo Encargado del Proyecto]
Correo electrónico	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]
Número de teléfono	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]
Llamado:	[1er/2do] Llamado                      Año [20XX]

Fecha de solicitud	[Fecha en que la AdC realiza la solicitud]
Fecha de recepción del Informe (uso exclusivo SERNAC)	[Fecha en que el informe de avance fue recibido por SERNAC]

Tipo de Modificación (marque sólo uno)	
De ejecución (productos, resultados, plazos, otros)	[marque X cuando corresponda]
Presupuestaria	[marque X cuando corresponda]
Ambas	[marque X cuando corresponda]

**DETALLE DE SOLICITUD(ES)**

Indique las modificaciones del proyecto y su justificación utilizando las siguientes tablas.

**Tabla 1: Modificaciones de Ejecutores(as)**

Si la modificación corresponde a un cambio de ejecutores(as) de las actividades, utilice la tabla dispuesta a continuación. Añada cuantas líneas sean necesarias para dar cuenta de las variaciones. **Debe adjuntar currículum vitae de nuevos ejecutores junto a la solicitud y señalar su justificación más adelante**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

N°	Nombre de ejecutor original	RUT ejecutor original	Fecha de cese de funciones	Nombre de nuevo ejecutor	RUT nuevo ejecutor	Fecha inicio de funciones	Fecha de término de funciones
1	[Nombre del ejecutor reemplazado]	[Rut del ejecutor reemplazado]	[dd/mm/aaaa]	[Nombre del ejecutor reemplazante]	[Rut del ejecutor reemplazante]	[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]
2							
n							

**Tabla 2: Modificaciones de Contenido**

Si la modificación es de actividades o resultados utilice la tabla dispuesta a continuación. Añada cuantas líneas sean necesarias para dar cuenta de las variaciones.

N°	Tipo de contenido modificar	Redacción Original	Nueva redacción	Fecha De cumplimiento o original	Nueva Fecha	Responsable Original	Nuevo Responsable
1	[Indicar si la modificación corresponde a cambio de actividades, resultados, beneficiarios directos, etc.]	[Indique el texto íntegro del proyecto presentado que se reemplazará]	[Indique el texto íntegro que reemplazará al texto original]	[Indique la fecha o plazo original del proyecto, que se modificará, en caso corresponda]	[Indique la nueva fecha o plazo, que se contempla comprometer]	[Indique el nombre del responsable original, que se solicita modificar]	[Indique el nombre del nuevo responsable, que se espera que reemplace al original]
2							
n							

**Tabla 3: Modificaciones de plazos y entrega de informes**

Si la solicitud se refiera a plazos de entrega, utilice la tabla dispuesta a continuación. Añada cuantas líneas sean necesarias para dar cuenta de las variaciones.

N°	Tipo de informe	Fecha original	Nueva fecha
1	[informe de avance de gastos / informe de avance de actividades / informe final de actividades]	[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]
2			
n			

**Tabla 4: Modificaciones presupuestarias**

Si la solicitud es de tipo presupuestaria, utilice la tabla dispuesta a continuación. Añada cuantas líneas sean necesarias para dar cuenta de las variaciones.

N°	Categoría de gasto a rebajar	Monto aprobado para la categoría de gasto a rebajar	Monto de rebaja a la categoría de gasto indicada	Nuevo monto de la categoría de gasto rebajada	Categoría de gasto al que se redestinará el monto rebajado	Monto aprobado para la categoría de gasto a la que se redestina	Nuevo monto de la categoría de gasto a la que se redestina
1	[Honorarios / Producción / Operación / Difusión y eventos / Inversión]	[Indicar monto aprobado por CAFC; o vigente a la fecha de solicitud]	[Indicar el monto que se solicita rebajar de la categoría de gasto]	[Indicar monto restante para categoría de gasto, de aprobarse la rebaja]	[Honorarios / Producción / Operación / Difusión y eventos / Inversión]	[Indicar monto aprobado por CAFC; o vigente a la fecha de solicitud]	[Indicar monto final para categoría de gasto, de aprobarse la redestinación]
2							
n							

**Otras modificaciones al proyecto**

[Indique otras modificaciones que se desee hacer al proyecto distintas de las que se indican en las tablas precedentes; por ejemplo; población objetivo, volumen de producción y/o beneficiarios comprometidos, etc.]

**Justificación de las modificaciones solicitadas**

[Las solicitudes de modificación deberán ser justificadas por la AdC con base en argumentos y/o antecedentes específicos, los cuales den clara cuenta de la necesidad de ajuste al proyecto aprobado por el Consejo. Los motivos que deriven en la necesidad de modificación deberán ser, esencialmente ajenos a la propia AdC ejecutora y no deberse a falencias en la planificación o formulación del proyecto. Así mismo, las modificaciones no podrán representar ajuste a los objetivos del proyecto, debiendo siempre centrarse en el problema diagnosticado que dio origen a la formulación del proyecto y propender a abordarlo de manera efectiva]

[Ejemplo]

Se Necesita:

1. Ampliar el plazo de entrega de informe de avance
2. Modificar el resultado N°1 del proyecto
3. Modificar el gasto destinado a difusión, según se indica en tabla 4.

La razón de estas modificaciones obedece a que la institución que nos presta apoyo para la realización del proyecto JVV N°XX de Santiago, ha modificado su calendario de talleres y charlas y se ha comprometido a



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

apoyarnos con una convocatoria más amplia. Se necesita un mayor gasto en afiches para soportar esta convocatoria. Los resultados se amplían en relación con el proyecto original.]

[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta la solicitud]  
[Cargo]  
[Asociación de Consumidores]

[Ciudad], [dd] de [mMMM] de [aaaa]

### DETERMINACIÓN ANTE SOLICITUD(ES) DE LA ASOCIACIÓN (uso exclusivo de SERNAC)

En relación a la(s) modificación(es) solicitadas por la Asociación ejecutora a través del presente formulario, el Coordinador General del Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas de las asociaciones de consumidores da cuenta de la siguiente determinación:

- Autoriza
- Autoriza con observaciones
- Rechaza modificaciones
- Devuelve solicitud a la asociación
- Deriva solicitud al Consejo de Administración del Fondo Concursable

#### Observaciones

--

Fecha de la determinación

[dd] de [mMMM] de [aaaa]

FIRMA Y TIMBRE DEL COORDINADOR  
GENERAL DEL FONDO

[Firma del Coordinador General]

\_\_\_\_\_  
[Nombre del Coordinador General]

[Timbre del Coordinador General]

**ANEXO N° 10  
FORMULARIO DE REINTEGRO**

Fecha:

**USO ASOCIACIÓN EJECUTORA**

N° de Resolución Proyecto:

Nombre Proyecto:

Nombre Asociación  
Ejecutora:

RUT:

Motivo Depósito :

Reintegro:

Otro:

Monto Depósito:

Fecha de Depósito:

N° Cuenta Depósito:

\_\_\_\_\_  
**Timbre Asociación**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y Firma  
Representante Legal**

**USO EXCLUSIVO SERNAC (UFCP):**

Registra depósito en Cuenta Bancaria:

SI

NO

Fecha Deposito (Cuando corresponda)

Se contabilizó el Reintegro:

SI

NO

\_\_\_\_\_  
**FIRMA PROFESIONAL UFCP SERNAC**

**ANEXO N° 11**  
**INSTRUCCIONES SOBRE DIFUSIÓN PROYECTOS**  
**FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

Se establece la obligatoriedad, para los ejecutores de propuestas financiadas total o parcialmente con recursos de este Fondo, la incorporación de las siguientes directrices en materia de difusión de sus iniciativas:

1. Serán considerados como **elementos de difusión**, y por tanto les serán aplicables estas instrucciones, a los siguientes productos generados a partir de la implementación de un proyecto:
  - a) Lienzos, pasacalles y gigantografías.
  - b) Pendones relativos al proyecto específico financiado.
  - c) Insertos en medios de comunicación de cualquier tipo.
  - d) Piezas de campañas comunicacionales implementadas, cualquiera sea la plataforma utilizada.
  - e) Plataformas Web, redes sociales, y cualquier aplicación informática desarrollada en el contexto del proyecto.
  - f) Afiches, volantes, invitaciones, y cualquier otro mecanismo de difusión.
  - g) Libros, libretas, folletos, dípticos, y cualquier otra publicación impresa derivada del proyecto.
  - h) Diplomas, certificados, galvanos, y similares.
  - i) Comunicados de prensa generados a partir de las actividades del proyecto.
  - j) Material de apoyo (documentos, presentaciones, etc.) utilizados en conferencias de prensa generadas a partir de actividades del proyecto.
  - k) Documentos técnicos, informes de resultados, sistematizaciones, y cualquier producto similar que dé cuenta de los resultados de la iniciativa implementada.
  - l) En general, cualquier material generado durante la realización del proyecto cuyo objetivo sea informar sobre las actividades del mismo.
  
2. Se deberá utilizar en todas las piezas mencionadas, el **Logo oficial del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**, cuya versión digital se hará llegar a través de correo electrónico a todos los responsables de proyecto para su conocimiento y archivo por parte del Coordinador General. La imagen vigente es la que a continuación se muestra, y deberá ser utilizada en mayor o igual proporción al logo de la Asociación ejecutora. En caso de no existir logo de la organización, la imagen del Fondo Concursable deberá ocupar siempre el 10% del espacio de la pieza gráfica, pudiendo ir a la derecha o la izquierda de ésta, indistintamente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

No obstante lo anterior, dependiendo de las dimensiones del material de difusión o pieza gráfica a utilizar, la AdC ejecutora podrá utilizar, en reemplazo del logo oficial, una de las siguientes versiones del mismo, siempre resguardando los tamaños mínimos indicados para éste.



3. Asimismo, será exigible en la totalidad de las piezas mencionadas, la **alusión textual del financiamiento otorgado**, el que se incorporará a través del siguiente párrafo tipo, el que no podrá ser modificado en ningún caso (salvo lo señalado en el punto 5), por la organización ejecutora:

***“Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC”.***

Cuando sea posible, el citado texto y el logo oficial se usarán conjuntamente. De lo contrario, el texto se deberá ubicar en la parte inferior de las piezas gráficas definidas, ocupando siempre un 10% del espacio disponible y en letra negrita.

4. Queda estrictamente prohibida la utilización de la **imagen corporativa del Servicio Nacional del Consumidor** en los elementos de visibilidad generados por los proyectos de las Asociaciones de Consumidores. Con todo, aquellas organizaciones que lo requieran, pueden solicitar a través del Coordinador General, su utilización en situaciones particulares, cuya evaluación y autorización corresponderá al SERNAC, a través del Departamento de Comunicación Estratégica.
5. Cuando se trate de la **difusión de resultados de investigaciones o estudios**, será obligación de la Asociación responsable aportar a la Secretaría del Consejo y al Coordinador General, con una anticipación de 10 días hábiles a su publicación y con fines meramente informativos, los referidos resultados, así como los documentos en que se contienen, y la forma y fecha en que se difundirá.

En proyectos referidos a estas materias, además, el párrafo tipo a incluir en las piezas de difusión será el que sigue:

***“El presente proyecto, se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa, son de exclusiva responsabilidad de la Asociación [Nombre de la Asociación]”.***

El SERNAC se reserva el derecho de acompañar en la difusión a determinados estudios o proyectos según evaluación del tema y calidad metodológica, privilegiando aquellas materias de impacto masivo o que requieran mayor despliegue comunicacional en beneficio del consumidor.

6. En caso de incumplimiento de las obligaciones de las Asociaciones ejecutoras en las materias de visibilidad señaladas en el presente anexo, el Consejo podrá instruir la **amonestación escrita de la Asociación ejecutora** que contravenga las normas de visibilidad. Esta circunstancia será considerada, además, en el proceso de evaluación de la iniciativa y podrá, igualmente, ser considerada como comportamiento o ejecución deficiente de proyectos futuros para efectos del criterio de evaluación que las bases de concurso consideren a tal respecto.

Asimismo, la reiteración de esta actuación por parte de una asociación ejecutora durante un mismo período anual de ejecución, será considerada como un **“incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante...”** en los términos señalados y sancionados por las disposiciones contenidas en el Convenio de Ejecución suscrito entre SERNAC y la AdC ejecutora.

**ANEXO N° 12**  
**MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

## **CONTENIDO<sup>5</sup>**

PRESENTACIÓN  
REVISIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS  
FORMA DE ENTREGA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS  
RENDICIÓN DE CUENTAS POR CATEGORÍA DE GASTOS  
PROCESO DE REVISIÓN DE CUENTAS  
REINTEGRO DE SALDOS POR LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS  
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN  
GLOSARIO

### **1. PRESENTACIÓN<sup>6</sup>:**

El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, fue creado a través de la Ley N°19.496, la cual establece normas sobre la protección de los derechos al consumidor. En 2018, se promulgó la Ley N° 21.081, que fortalece los derechos de los consumidores y las facultades de SERNAC, la cual se encuentra vigente desde marzo de 2019.

SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley del Consumidor, a través de su artículo N° 11 bis, crea un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores (ADC), el cual se encuentra regulado, a su vez, por medio de su Reglamento, aprobado por Decreto N° 98/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y de las respectivas Bases de postulación al concurso, de las que el presente documento forma parte íntegra.

Acorde a los requerimientos de Contraloría General de la República, instruidas en la Resolución N°30, del 2015, que Fija Normas sobre el procedimiento de rendición de cuentas, SERNAC desarrolla y pone a disposición de las Asociaciones de Consumidores adjudicatarias este Manual de Rendición de Cuentas para proyectos del Fondo Concursable, con el objetivo de unificar criterios para la administración, rendición y supervisión de los recursos adjudicados y transferidos a terceros.

### **Objetivos:**

Este manual tiene por objetivo establecer un procedimiento uniforme de acuerdo a lo establecido por la resolución N°30 de 2015 de la Contraloría General de la República, aplicable a

---

<sup>5</sup> El manual incluido en las presentes bases de concurso corresponde a un extracto ajustado del manual decretado por SERNAC para regir la rendición de los proyectos del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y su revisión interna por parte del Servicio, disponiéndose a las AdC todos aquellos contenidos requeridos para la adecuada rendición de sus proyectos y su conocimiento de los criterios y condiciones de revisión por parte de SERNAC, conforme al Manual, el cual se encontrará formalizado mediante resolución exenta conforme a las definiciones del sistema de gestión de la calidad del Servicio. En tal sentido, para facilitar la comprensión por parte de los usuarios externos al Servicio, no se incluyen dentro de las presentes bases la totalidad de los puntos incluidos en el Manual aprobado, sino sólo aquellos de utilidad e interés de las Asociaciones de Consumidores.

<sup>6</sup> El manual aquí expresado corresponde a un documento formal del proceso de Finanzas de SERNAC, el cual se formaliza de acuerdo a la jerarquía documental del Servicio y las condiciones allí dispuestas para ello. Cualquier ajuste que se realizara a este manual de rendición durante el período de ejecución de los proyectos, sea por cambios legales, normativa de Contraloría General de la República u otras definiciones y lineamientos para la administración financiera de SERNAC o del Estado en su conjunto, será informado oportunamente a la Asociaciones ejecutoras para su incorporación a las rendiciones a entregar en el marco del Fondo Concursable.

todos los proyectos adjudicados en el marco del Fondo Concursable para asegurar el correcto financiamiento de iniciativas ejecutadas por Asociaciones de Consumidores.

Facilitar la rendición de cuentas a adjudicatarios de Fondos Concursables, su revisión y análisis, por parte del Departamento de Participación Ciudadana y la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto de SERNAC.

## **2. Alcance:**

Aplica a todas las rendiciones de cuentas derivadas de las iniciativas señaladas en el Artículo 11 bis de la Ley 19.496 en el marco de fondos concursables a Nivel Nacional.

## **DESARROLLO**

### **3. REVISIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS:**

SERNAC realizará un análisis de las rendiciones y su documentación de respaldo, para determinar si se ajusta a la normativa asociada, teniendo en consideración los objetivos propuestos para su desarrollo, el presupuesto establecido en el proyecto aprobado por el Consejo, el Convenio de Ejecución, la entrega de recursos y las modificaciones presupuestarias, aprobadas a la fecha de cada rendición.

SERNAC notificará a los ejecutores de proyectos por correo electrónico, respecto de los gastos observados o rechazados, a través de un profesional del Departamento de Participación Ciudadana, encargado de realizar seguimiento a los requerimientos de información y de la supervisión directa de los proyectos.

#### **3.1 Plazos para la Revisión de la Rendición de Cuentas:**

Un profesional del Departamento de Participación Ciudadana revisará que las rendiciones cumplan con lo establecido en este manual y que los gastos se correspondan con la etapa de ejecución del proyecto. Una vez recibida las rendiciones, el profesional del Departamento de Participación Ciudadana, tendrá un plazo de **20 días hábiles** para revisar las rendiciones y pedir correcciones o documentación adicional a las Asociaciones de Consumidores, las cuales deberán entregar los respaldos en un plazo no superior a **5 días hábiles** contados desde la notificación.

Será responsabilidad del Departamento de Participación Ciudadana el hacer llegar las Rendiciones de Cuentas a la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto, para ser revisadas, por esta última, en un plazo no superior a **20 días hábiles**, contados desde su recepción en la Unidad.

El profesional de la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto, realizará la revisión de la rendición contable, el análisis de cuentas de la rendición y efectuará la aprobación, observación o rechazos de las rendiciones, cuando corresponda, notificando a través de correo electrónico al profesional de Departamento de Participación Ciudadana para que éste último, informe a la Asociación de Consumidores ejecutora del proyecto, en los plazos establecidos por etapa en el presente manual.

Las Asociaciones de Consumidores deberán responder a la solicitud, con un máximo de **5 días hábiles** desde recibida la notificación. De no dar respuesta en este periodo, los gastos se entenderán rechazados.

Una vez concluido el proceso de revisión de rendición de cuentas, o transcurrido el plazo de solicitudes anteriormente indicadas, la Asociación de Consumidores será notificada a través de correo electrónico por el Profesional del Departamento de Participación Ciudadana de los gastos aprobados y rechazados, según corresponda.

### **3.2 FORMA DE ENTREGA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

La documentación física deberá ser enviada directamente a Oficina de Partes de SERNAC, ubicada en Teatinos 50, primer piso, de lunes a viernes, entre las 09:00 a las 14:00hrs, a nombre de la Coordinadora General del Fondo Concursable, indicando en su carátula la palabra "Reservado". Esta disposición aplica para todas las Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional, asegurando la formalización de un solo canal para la recepción de documentos.

Adicional a lo anterior, las Asociaciones deberán hacer llegar de manera electrónica las Rendiciones de cuentas con todos los documentos de respaldos correspondientes. En el caso de que se detecte la ausencia de uno o mas de los documentos requeridos, la rendición será rechazada hasta tener a la vista todos los documentos faltantes.

El incumplimiento de cualquiera de los aspectos que se detallan, como constitutivos de la rendición de cuentas, facultará a las partes revisoras a la observación o rechazo de los gastos, según corresponda.

Toda rendición de cuentas estará constituida por:

- 3.2.1 **Comprobante de Ingresos:** Una vez realizada la transferencia de fondos, por parte de SERNAC al ejecutor, éste último contará con un plazo de **10 días hábiles** para notificar de su recepción, a través del envío, por Oficina de Partes del SERNAC, del Certificado de Recepción Conforme de Recursos (disponible como anexo) acompañado del comprobante de depósito bancario.
- 3.2.2 **Formalidad de Rendición:** Las rendiciones deben ser elaboradas según el Formulario de Rendición de Cuentas, del presente manual. Deben ser entregadas mensualmente de manera física y digital, sin excepción, dentro de los **15 primeros días** hábiles del mes siguiente al que se informa. Si en un mes no se han realizado gastos con cargo al proyecto, el ejecutor deberá presentar igualmente, una rendición en \$0. Sin excepción, deben ser rendidos los meses indicados en las bases
- 3.2.3 **Agrupación de Gastos por Ítem:** En el formulario de rendición de cuentas, los gastos deben ser agrupados por ítem, de acuerdo al desglose estipulado en las bases concursables, según el proyecto aprobado y el convenio de ejecución, formalizado por resolución exenta del Servicio Nacional del Consumidor.
- 3.2.4 **Montos Rendidos:** Los montos rendidos deben estar acorde a los límites presupuestarios, establecidos para cada ítem y ceñirse al presupuesto aprobado en su convenio de ejecución o, en su defecto, a las modificaciones presupuestarias, aprobadas para el proyecto, según lo señalado para los efectos, en las bases del llamado. No podrán presentarse saldos en negativo.
- 3.2.5 **Gastos no financiables:**
  - 1. Todo gasto que no tenga directa relación con el cumplimiento del objetivo propuesto en el proyecto.
  - 2. Pago de deudas de cualquier tipo.
  - 3. Gastos por intereses, multas o moras.
  - 4. Gastos por concepto de bebidas alcohólicas o cigarrillos.
  - 5. Propinas.

6. Servicios de transporte informal, tales como: UBER, CABIFY, BEAT, DIDI, etc. Solo podrán ser aprobados en el caso que exista un dictamen o pronunciamiento de la CGR que los apruebe, de lo contrario serán rechazados.
  7. Gastos efectuados con tarjeta de crédito, salvo las excepciones mencionadas en el presente manual (en el punto 3.2.14).
  8. No podrán acumularse, por parte de la Asociación de Consumidores, ni el personal ejecutor del proyecto, beneficios tales como puntos, millas u otros de similar naturaleza. Los gastos rendidos que acumulasen este tipo de beneficios serán rechazados en su totalidad.
- 3.2.6 **Documentos originales:** Toda documentación que acredite gastos deberá ser presentada en original, los respaldos que tengan la calidad de termo sensibles deberán obligatoriamente, además del original, adjuntar su fotocopia (legible).
  - 3.2.7 **Documentos sin enmendaduras:** El formato de rendición y sus respaldos deben ser presentados sin ninguna alteración, ni enmendadura. De presentarse así, será causal de rechazo del gasto rendido e investigación y, de constatar la adulteración de documentos tributarios, SERNAC informará al Servicio de Impuestos Internos e interpondrá las acciones pertinentes ante el Ministerio Público, según lo señalado en el art. 61 letra k de la ley N° 18.834
  - 3.2.8 **Documentación legible:** Los respaldos de gastos deben ser legibles y claros, por lo que las Asociaciones deberá, resguarda la calidad de los mismos, en el caso que no se cumpla esta condición, la rendición será rechazada.
  - 3.2.9 **Autenticidad de documentación tributaria:** Cuando se rinda un documento tributario, éste debe contar con el timbre del Servicio de Impuestos Internos y encontrarse vigente al momento de efectuado el gasto. En el caso de los documentos tributarios electrónicos, éstos deberán contar con su respectiva validación.
  - 3.2.10 **Fecha de documentos de respaldo:** Los documentos de respaldo solo se aceptarán en la rendición de cuentas, habiendo sido efectuados con posterioridad a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que ordena la transferencia, salvo las excepciones específicamente descritas en las bases de postulación al Fondo Concursable.
  - 3.2.11 **Emisión de Facturas y Boletas de Honorarios:** Todo documento tributario, que lo permita, deberá estar emitido a nombre de la Asociación de Consumidores ejecutora del proyecto y de acuerdo a lo establecido por el Servicio de Impuestos Internos. Está prohibida la realización de auto facturación (entendida como la emisión de facturas a sí mismos, por la ejecución de un servicio que se encuentre dentro de su mismo giro). Todo documento tributario emitido a nombre de SERNAC está **prohibido** y será rechazado.
  - 3.2.12 **Facturas con respaldo de Pago:** La factura original deberá contener el respaldo del pago junto a los siguientes antecedentes:
    1. Factura original, que indique forma de pago: contado, efectivo o débito.
    2. La factura original, acompañada de comprobante de transferencia al emisor, por el monto exacto facturado, o copia del depósito.
  - 3.2.13 **Boletas electrónicas:** La boleta deberá señalar como forma de pago: débito, efectivo o contado. En caso de documentos termosensible, se debe acompañar copia legible del documento.
  - 3.2.14 **Pagos con Tarjeta de crédito:** Se podrá realizar en este ítem los gastos de publicidad en redes sociales, cumpliendo con la condición que el pago sea en una cuota y cuando no exista otro medio de pago.
  - 3.2.15 **Boletas de Honorarios y Facturas de Servicios Profesionales:** El ejecutor del proyecto deberá indicar, al emisor de la boleta de honorarios o factura de servicios profesionales que, en la glosa, detalle o descripción de la misma, indique el nombre del proyecto y la descripción detallada de los servicios y plazos en que fueron prestados. En caso de que

los servicios correspondan a más de una labor dentro del mismo proyecto, éstos deberán ser detallados por separado, con los valores asignados a cada una.

- 3.2.16 **Boletas de venta sin detalle y voucher por pago débito:** Para efectos de rendición de gastos en que la boleta de venta o voucher válido como boleta no indica el detalle de la compra, se deberá detallar lo adquirido, según se señala en el anexo “*Rendición con instrumentos tributarios sin detalle*”. Se pondrá como límite el monto de 1 1/2 UF para la rendición de documentos tributarios sin detalle. Boletas sin detalle que superen este monto, sólo podrán ser consideradas, previa autorización del Coordinador General del Fondo. Tanto la solicitud, como la autorización serán enviadas por correo electrónico, y los gastos podrán ser realizados sólo desde que exista autorización para esos efectos.
- 3.2.17 **Formulario de Rendición:** Los gastos que así lo señalen en el presente manual, deberán ser individualizados según se detalle en las respectivas planillas de rendición anexas a este documento.

### 3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS POR CATEGORÍAS DE GASTOS:

Para efecto de los gastos aceptados por categoría, este manual se regirá por lo estipulado en las bases del concurso.

Las categorías de gasto serán las siguientes:

1. Gastos de Honorarios.
2. Gastos de Operación.
3. Gastos de Producción
4. Gastos de Difusión.
5. Gastos de Inversión.

#### 3.3.1 GASTOS DE HONORARIOS:

Aquellos destinados exclusivamente al pago de personas que prestan servicios profesionales o técnicos, o apoyo experto al proyecto y que tienen injerencia técnica directa y relevante en su ejecución.

3.3.1.1 **Honorarios en General:** Corresponden a una contraprestación de servicios por un tercero, para la realización del proyecto.

- El gasto rendido corresponderá al total del servicio prestado (incluida la retención de impuestos). El impuesto retenido variará anualmente de acuerdo al incremento definido por SII para las Boletas de Honorarios:

Año	Aumento Retención	Total Retención Boleta
2020	0,75%	10,75%
2021	0,75%	11,50%
2022	0,75%	12,25%
2023	0,75%	13%
2024	0,75%	13,75%
2025	0,75%	14,5%
2026	0,75%	15,25%
2027	0,75%	16%
2028	1%	17%

- El documento válido para la justificación del gasto es la Boleta de Honorarios, electrónica o manual, en cualquier caso, validada por el SII. Debe estar firmada por el emisor, señalando la recepción conforme del pago y la fecha en que se recibe el monto.

- En caso de que la boleta no se presente firmada por el emisor, se deberá acompañar, obligatoriamente comprobante del pago de la misma.
- Deberá adjuntar el Formulario N°29, acompañado del Informe de Boleta de Honorarios Recibidas del mes correspondiente, para justificar la declaración y pago de la retención del impuesto incluido en el monto total de la boleta de honorarios.

**3.3.1.2 Liquidaciones de Sueldo:** Corresponden cuando los servicios son prestados por un/a trabajador/a contratado/a, con tareas específicas para la realización del proyecto. Para la rendición de gastos se deberán adjuntar los antecedentes que se detallan a continuación:

- Contrato de trabajo firmado por el/la trabajador/a.
- Liquidación de sueldo con la firma de la recepción conforme o el comprobante de la transferencia bancaria a nombre de quien prestó los servicios.
- Formulario de pago de las cotizaciones previsionales y de salud.

### **3.3.2 GASTOS DE OPERACIÓN:**

Son los gastos destinados a la compra y contratación de bienes y servicios, para el soporte necesario en la ejecución del proyecto, no directamente dirigidos al beneficiario. Consisten en gastos por servicios o bienes que no subsisten después de la ejecución del proyecto, tales como papelería y materiales para tareas administrativas, pasajes y alojamiento de miembros de la Asociación de Consumidores ejecutora, fletes no directamente asociados a actividades, etc. Podrán incluirse como parte de los gastos de operación aquellos costos financieros asociados al otorgamiento y mantención de las garantías requeridas para la postulación al concurso.

El total del ítem gasto de operación no podrá exceder el 15% del presupuesto total del proyecto postulados.

**3.3.2.1 Alimentación:** Corresponde a los gastos en que la asociación ejecutora puede incurrir por lo siguiente:

**3.3.2.2 Colaciones:** Se consideran en este ítem las colaciones para el personal que atiende directamente a los beneficiarios del proyecto, en circunstancias en las que se encuentren realizando actividades propias del Proyecto. Para la rendición del gasto se debe adjuntar anexo “*planilla de rendición de colaciones*” y las boletas que respalden los gastos. El monto máximo a rendir en este ítem por participante corresponderá a \$6.000. Los gastos deben ser registrados en anexo mencionado, de acuerdo a las formalidades que se indican. El monto total de la planilla de colaciones, deberá **ser registrada en la planilla de rendiciones, ítem de gastos operacionales**

**3.3.2.3 Arriendos**

**Arriendo de Infraestructura o recintos:** Corresponde al arriendo de infraestructura para el desarrollo de actividades regulares del proyecto. Para la rendición del gasto, cuando el arriendo de la infraestructura se realice a organizaciones tales como Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos, Bomberos, entre otros, el gasto se rendirá con la entrega del contrato de arriendo simple y el comprobante de depósito o transferencia a la

cuenta de la organización arrendadora o, en el caso del pago en efectivo, un comprobante de la recepción conforme del dinero, con nombre, rut y firma del representante legal de la organización arrendadora y su respectivo timbre y fecha.

Cuando el arriendo se realice a establecimientos educacionales, u organizaciones que no acepten el pago del servicio en dinero, pero sí en insumos u otros fungibles, el gasto se deberá rendir con el contrato de arriendo simple, en el cual se indique que el pago se realizará con la entrega de especies (por ejemplo, artículos de aseo), la boleta o factura de la compra de las especies y un acta que indique la recepción conforme de éstas, con firma, timbre y fecha de la organización receptora.

Cuando el arriendo se realice a proveedores que emitan facturas o boletas autorizadas por el SII, bastará con la entrega del documento tributario correspondiente, siempre y cuando cumpla las condiciones exigidas, sobre estos instrumentos, en los apartados precedentes de este manual.

**3.3.2.4 Administrativos:** son aquellos gastos correspondientes a garantías, envíos de documentación, fletes no directamente asociados a actividades, etc.

**3.3.2.5 Transporte:** Corresponde a los recursos que están destinados a cubrir el costo del transporte para el equipo ejecutor del proyecto. Estarán sujetos a rendir en este ítem: pasajes de transporte público, recargas de tarjetas para transporte público (BIP, BIOTREN, METROVAL, entre otras), combustible, estacionamiento, taxi y peajes.

Los gastos a rendir deberán venir detallados en el anexo *Planilla de movilización*, de acuerdo a las formalidades que se indican. La suma total del desglose, deberá ser registrada en la planilla de rendiciones, ítem de gastos de operación.

Anexo a la planilla se requerirán todos los documentos de respaldo según corresponda a: boletos, facturas, boletas y/o peajes.

Queda prohibida la rendición de servicios informales, tales como UBER, CABIFY, BEAT, DIDI o similares.

**3.3.2.6 Materiales fungibles:** Son aquellos recursos destinados a financiar la compra de materiales y/o bienes de consumo que no incrementan el activo de la asociación, pues se agotan con su uso y son necesarios para la ejecución de la iniciativa.

**3.3.2.7 Otros necesarios para la ejecución de la iniciativa:** De existir gastos sujetos de ser clasificados en esta categoría, que no hayan sido individualizados en los ítems enlistados precedentemente, se deberán rendir apegándose a los aspectos generales detallados en este manual.

### **3.3.3 GASTOS DE PRODUCCIÓN:**

Son los gastos requeridos para la generación de productos o entrega de servicios dirigidos al beneficiario del proyecto, que no constituyan contratación de personas a honorarios. Consisten generalmente en gastos por servicios o bienes que no subsisten después de la ejecución del proyecto, tales como: materiales de oficina, papelería, impresión, artículos fungibles, arriendo

de bienes, de equipos y recintos, alimentos, pasajes y fletes asociados a actividades comprometidas en el proyecto, etc.

### 3.3.3.1 Alimentación:

**3.3.3.1.1 Coffee Break:** Se consideran en este ítem, los servicios de alimentación por atención a los beneficiarios directos del Proyecto. Los montos se deben ajustar a lo establecido en la propuesta adjudicada. Se debe rendir la boleta o factura que respalde el gasto con una fotocopia simple de la lista de asistencia a la actividad. En el caso de jornadas completas, se podrá rendir como máximo un monto de 1 UF por participante y, en el caso de medias jornadas, el tope será ½ UF por participante.

### 3.3.3.2 Arriendos:

**3.3.3.2.1 Arriendo de Infraestructura o recintos:** Corresponde al arriendo de salones para la realización de capacitaciones y talleres.

Para la rendición del gasto cuando el arriendo de la infraestructura se realice a organizaciones tales como Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos, Bomberos, entre otros, el gasto se rendirá con la entrega del contrato de arriendo simple y el comprobante de depósito o transferencia a la cuenta de la organización o en el caso del pago en efectivo, un comprobante de la recepción conforme del dinero, con nombre, rut y firma del representante legal de la organización y su respectivo timbre y fecha.

Cuando el arriendo se realice a establecimientos educacionales, u organizaciones que no acepten el pago del servicio en dinero, pero sí en insumos u otros fungibles, el gasto se deberá rendir con el contrato de arriendo simple, en el cual se indique que el pago se realizará con la entrega de especies (por ejemplo, artículos de aseo), la boleta o factura de la compra de las especies y un acta que indique la recepción conforme de éstas, debidamente firmada y fechada.

Cuando el arriendo se realice a proveedores que emitan facturas o boletas autorizadas por el SII, bastará con la entrega del documento tributario correspondiente, siempre y cuando cumpla las condiciones exigidas, sobre estos instrumentos, en los apartados precedentes de este manual.

**3.3.3.2.2 Arriendo de Equipos:** Corresponde al arriendo de equipos audiovisuales, como telón, proyectores, amplificación, entre otros, siempre y cuando estén destinados al desarrollo de capacitaciones u otras actividades contempladas en la propuesta. Para la rendición de este gasto bastará con la entrega de la factura o boleta correspondiente, siempre y cuando el instrumento tributario cumpla con lo señalado en el presente manual y las bases del fondo.

**3.3.3.2.3 Transporte:** Corresponde a los recursos que están destinados a cubrir el costo del transporte para los beneficiarios directos de la implementación del proyecto.

Serán susceptibles de rendir en este ítem: cargas de combustible, peajes, estacionamientos y arriendo de vehículos.

Los gastos de combustible a rendir deberán venir detallados en el anexo Planilla de movilización, de acuerdo a las formalidades que se indican. La suma total del desglose, deberá ser registrada en la planilla de rendiciones, ítem de gastos de producción. Anexo a la planilla se requerirán todos los documentos de respaldo según corresponda a: facturas, boletas, boletos y peajes.

Queda prohibida la rendición de servicios informales, tales como UBER, CABIFY, BEAT, DIDI o similares (salvo ocurriera lo mencionado en el punto 3.2.5.6)

### **3.3.4 GASTOS DE PRODUCCIÓN:**

Son los destinados a divulgar la existencia, contenido, desarrollo y resultados del proyecto. Comprenden cualquiera de los soportes que permitan la exposición pública del proyecto financiado, tales como afiches, lienzos, catálogos, registro fotográfico, publicidad radial o en cualquier medio de comunicación nacional, regional o local, impresiones de material de difusión, arriendo y producción para eventos, merchandising a entregar en el marco del proyecto, entre otros. Se clasifican de la siguiente manera:

**3.3.4.1 Difusión y Comunicación:** Gastos en materiales de difusión y comunicación como, por ejemplo: impresión de afiches, pendones, invitaciones, diplomas, insertos de prensa, radiodifusión de actividades y demás relacionados con difundir el proyecto.

Para la rendición de este ítem bastará con adjuntar el documento tributario que corresponda (siempre que cumpla con lo establecido en este manual). No obstante, SERNAC podrá, a través de su Departamento de Participación Ciudadana, objetar gastos en material de difusión y comunicación que incumpla las normas gráficas comunicadas a las Asociaciones ejecutoras por el Servicio.

**3.3.4.2 Ceremonias/Hitos Comunicacionales:** Gastos asociados a la contratación, la producción de ceremonias de entrega de certificados y ceremonias de lanzamiento/cierre de proyecto, que tengan un impacto comunicacional relevante para el proyecto.

Para la rendición se deberá adjuntar el documento tributario que justifique el gasto y la lista de asistencia a la actividad.

### **3.3.5 GASTOS DE INVERSIÓN:**

Son los destinados a la adquisición de bienes que resulten indispensables para desarrollar las actividades previstas en el proyecto y que subsisten después de terminada su ejecución, tales como equipos de audio, cámaras, mobiliario, etc. Solo serán aceptadas las rendiciones de inversiones que se ajusten a la propuesta presentada o a las modificaciones aprobadas por el Consejo o el Coordinador General.

Se podrán rendir en esta categoría: Equipamiento, mobiliario, prestación de servicios, flete de bienes adquiridos y materiales para la construcción.

Para la rendición de los gastos bastará con que el documento tributario cumpla con las condiciones generales señaladas en este manual.

### **3.4 RENDICIÓN DE CUENTAS POR CATEGORÍAS DE GASTOS:**

El Departamentos de Participación Ciudadana en conjunto con la Unidad de Contabilidad, Finanzas y Presupuesto, estarán a cargo de la revisión de rendiciones de los Fondos Concursables y velarán por el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el presente manual, en las rendiciones presentadas por las Asociaciones Ejecutoras.

Para la ejecución de este propósito, se deberán tener en consideración los siguientes aspectos:

#### **3.4.1 Formalidad**

- Verificar el cumplimiento de los requisitos formales, establecidos en el presente manual, bases y normativa aplicable.
- Corroborar la recepción del comprobante de ingresos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la transferencia, por parte de SERNAC.
- Verificar que la rendición contenga documentos originales, según lo descrito en el punto 3.2 Forma de entrega de la Rendición de Cuentas, de este Manual.
- Revisar que el Formulario de Rendición de Cuentas contenga la firma original o digital del representante legal o ejecutor.
- Corroborar que tanto el orden, como la forma de presentación de la rendición de cuentas, permita su correcta revisión.
- Verificar la fecha de ingreso físico y envío digital de la rendición de cuentas.

#### **3.4.2 Oportunidad de los gastos rendidos:**

- Revisar que los montos rendidos sean coherentes con el presupuesto total aprobado para el proyecto adjudicado y con las bases de postulación al Fondo Concursable que rigen la transferencia de recursos.
- Verificar que los gastos rendidos correspondan a la etapa del Proyecto que está siendo implementada.
- Corroborar que los gastos rendidos estén acorde a las actividades del Proyecto establecidas en el Convenio de Ejecución y Entrega de Recursos.

#### **3.4.3 Precisión de las operaciones Aritméticas:**

- Revisar la exactitud de las operaciones aritméticas, su coherencia con la documentación de respaldo y el formulario de rendición de cuentas.
- Verificar que los montos registrados en el formulario de rendición de cuentas, coincidan con la documentación de respaldo.

#### **3.4.4 Legalidad**

- Verificar que cada gasto rendido sea posterior a la fecha de inicio de la ejecución del Proyecto, a excepción de la garantía y otros gastos establecidos en las Bases administrativas del concurso.
- Revisar que, en la rendición final, no se incorporen gastos posteriores a la fecha de término de la ejecución del Proyecto.

- Corroborar que los plazos de entrega de las rendiciones se ajusten a los plazos establecidos según la normativa vigente (15 primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa, según la Res.30/2015 CGR).

#### **3.4.5 Autenticidad**

- Corroborar que, tanto el formulario de rendición de cuentas, como la documentación de respaldo, cumplan con los requisitos legales de autenticidad establecidos tanto por el SII, como por SERNAC a través de este manual.

### **3.5 REINTEGRO DE SALDOS POR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTOS:**

Corresponde que el ejecutor reintegre el saldo de los fondos transferidos, que no se haya justificado como gasto aprobado y que, por ende, no se haya contabilizado por SERNAC.

El reintegro de saldos de fondos se deberá realizar cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- Existan saldos de recursos no utilizados a la fecha del término de la ejecución del Proyecto señalada en el convenio o, en sus modificaciones y/o anexos.
- Existan gastos que hubiesen sido rechazados por SERNAC y no hubieran sido subsanados adecuadamente por la Asociación ejecutora.

#### **3.5.1 Formalidad del Reintegro**

**3.5.1.1 Plazo Reintegro:** Los recursos deberán ser reintegrados en un plazo no superior a los 10 días hábiles, contados desde la notificación, a través de correo electrónico enviada al representante legal de la asociación, del monto a reintegrar de SERNAC al ejecutor.

**3.5.1.2 Medios Reintegro:** El reintegro deberá realizarse por depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta que SERNAC lo solicite, en dicha notificación.

Una vez realizado el reintegro, el ejecutor deberá informar a SERNAC, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde su depósito, a través del envío del *Formulario de Reintegro* (disponible como anexo), acompañado del comprobante de depósito o transferencia, a través, de oficina de partes a SERNAC y por correo electrónico a los Profesionales del Departamento de Participación Ciudadana y Administración y Finanzas, que se indiquen en el correo electrónico de notificación. En el caso del depósito bancario por caja, además se deberá adjuntar una fotocopia simple del documento de depósito.

En caso contrario, de no recibir la rendición total de los recursos públicos entregados, SERNAC hará efectivas las sanciones establecidas para estos efectos, tales como el cobro de la garantía extendida por la Asociación, la inhabilidad para la postulación a futuros concursos, etc., conforme lo indicado en los respectivos convenio y bases de concurso; no obstante, la facultad del Servicio de llevar adelante todas las acciones administrativas y civiles contempladas en la ley, según corresponda

#### 4. GLOSARIO

- **Desembolso de Recursos:** Recursos transferidos a asociaciones para la implementación de proyectos.
- **Días Corridos:** Corresponde a los 7 días de la semana, independiente de festivos y fines de semana. Cuando la fecha de entrega de documentación deba ocurrir feriados o fines de semana, esta deberá entregarse al día hábil siguiente de la fecha que corresponda.
- **Formulario Rendición de Cuentas:** Planilla provista por SERNAC, para el ingreso de la información de gastos de los fondos transferidos. El formulario debe ser completado adjuntando la documentación original de respaldo.
- **Gastos Aprobados:** Corresponde a los gastos rendidos, que obedecen al objetivo del proyecto y que son aceptados por SERNAC por contar con los antecedentes de respaldo necesarios para su aprobación inmediata, según las normas vigentes respecto de rendición de cuentas.
- **Gastos Observados:** Corresponde a los gastos rendidos, que si bien, obedecen al objetivo del proyecto, los antecedentes de respaldo no son suficientes para su inmediata aprobación, quedando condicionada a la entrega de la documentación complementaria solicitada por SERNAC.
- **Gastos Rechazados:** Gastos rendidos por el ejecutor que no se ajustan al objetivo del proyecto, que no cumplen las normas vigentes y/o que son señalados como gastos rechazados por este manual o las bases del Fondo. SERNAC rechazará los gastos debiendo rebajarlos el ejecutor de los gastos rendidos o reintegrarlos en el caso que corresponda.
- **Rendición de cuentas:** se entiende por rendición de cuentas a detalle de gastos en relación a la asignación de fondos otorgada que debe poseer a lo menos, concepto del gasto, monto del gasto, documento contable que lo respalda y formato establecido en el presente manual.
- **Gasto Pertinente:** Se refiere a que el gasto rendido sea idóneo y adecuado a la naturaleza del proyecto ejecutado por las Asociaciones de Consumidores.
- **Jornada Completa:** En el marco de la realización de gastos de referidos a coffee break, en la categoría de Producción se entenderá por jornada completa, aquellas actividades que contemplen la atención a beneficiarios con al menos un coffee break y almuerzo.
- **Media Jornada:** En el marco de la realización de gastos de referidos a coffee break, en la categoría de Producción se entenderá por media jornada, aquellas actividades que contemplen la atención a beneficiarios solo con coffee break

**ANEXO N° 13**  
**GLOSARIO**

Para los efectos de las presentes bases, se dará los siguientes significados a los términos utilizados.

**A) Utilizados en general en las bases**

- 1) **Proyecto:** Documento que contiene todas las características de una iniciativa ideada por una asociación de consumidores, contemplando una relación de objetivos, resultados, actividades y gastos en un periodo de tiempo determinado, para aportar al logro de los objetivos de su misión según lo dispuesto en la Ley 19.496 y que se financia total o parcialmente con aportes del Fondo Concursable. **Asociación Ejecutora:** Asociación que asume la responsabilidad de ejecutar un proyecto postulado, seleccionado y financiado por el Consejo.
- 2) **Asociación Titular:** Asociación que asume como principal responsable de un proyecto. En el caso de los proyectos individuales será, por defecto, la única AdC ejecutora; en tanto para los proyectos cooperativos, será la principal AdC responsable de la ejecución del proyecto y contraparte formal ante SERNAC y el CAFC para efectos de postulación y rendición de los proyectos, siendo ésta la encargada de efectuar la postulación a través de la plataforma fondos.gob.cl y de entregar en tiempo y forma todos los informes de rendición.
- 3) **Asociación Co-ejecutora:** Asociación que forma parte de un proyecto cooperativo pero no asume el rol de AdC titular; interviniendo en parte de las actividades contempladas para la ejecución de un proyecto cooperativo, sin ser responsables de la ejecución y presupuesto asociado a la/s actividad/es comprometida/s por ella.
- 4) **Equipo Ejecutor:** El conjunto de "ejecutores" que participan del desarrollo de una iniciativa postulada o financiada.
- 5) **Responsable directo:** Representante de la asociación a quien le corresponderá realizar las labores de coordinación necesarias con el Consejo, con el SERNAC y con la(s) asociación(es) co-ejecutora(s) si las hubiere, para el adecuado desarrollo de la iniciativa financiada e información del cumplimiento de sus objetivos. El responsable o encargado directo se individualiza en la sección de identificación del formulario de postulación disponible en el formulario.
- 6) **Certificado de Vigencia:** Documento que da cuenta de la efectiva vigencia de la AdC y que permite verificar su habilitación para postular y obtener financiamiento por parte del Fondo Concursable. Es otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través de su División de Asociatividad por medio de su sitio web.
- 7) **Cotización:** Documento entregado por un particular, una empresa u otra institución respecto del valor estimado que tendría la compra o contratación de un bien o servicio con ésta. Debe contar con el precio final con impuestos añadidos o indicaciones acerca de si están contemplados o no.
- 8) **Acta de recepción:** Documento en que consta el listado de proyectos recibidos en el formulario de postulación al cierre de las postulaciones, y de la entrega de los respectivos documentos vinculados a cada iniciativa, por parte de cada asociación de consumidores postulantes. Consigna el número asignado a cada iniciativa, el nombre de cada asociación, el nombre de las iniciativas, y las fechas de entrega.
- 9) **Acta de Admisibilidad:** Documento que contiene el listado de proyectos admitidos a evaluación una vez efectuado el examen de admisibilidad al que se hace alusión en el apartado 3.1 de estas bases.
- 10) **Imprevistos:** Todo gasto que no esté considerado en el presupuesto original del proyecto formulado y que deba realizarse con ocasión del desarrollo de la iniciativa. La AdC deberá estimar estos gastos como parte de su proyecto a través de su anexo presupuestario, no

pudiendo superar el 10% del total del proyecto, debe justificarse su uso en vinculación con las actividades del proyecto beneficiado y en caso de que no sean utilizados, deben ser restituidos al Servicio Nacional del Consumidor.

- 11) Evaluación:** Proceso mediante el cual el Consejo de Administración del Fondo efectúa un análisis de las iniciativas postuladas y determina su adscripción a los requisitos de financiamiento y a los objetivos del Fondo Concursable para ello.
- 12) Criterios de Evaluación:** Son los elementos de juicio que utiliza el Consejo para determinar si una iniciativa cumple con los requisitos para ser financiada con recursos del Fondo Concursable y sobre la base de los cuales se otorga un puntaje que permite determinarlo.
- 13) Puntaje de presentación:** Puntaje dado por el Consejo una vez efectuada la evaluación íntegra de una iniciativa y sobre el cual se añaden las bonificaciones y descuentos correspondientes para determinar la selección y eventual financiamiento de la misma.
- 14) Lista de espera:** Listado de proyectos que, cumpliendo los requisitos mínimos de financiamiento dispuestos por estas bases para ello, no son adjudicados por obtener un puntaje menor a la línea de corte establecida por el presupuesto disponible. La lista será ordenada igualmente de acuerdo al puntaje obtenido, por línea de financiamiento, conforme a lo cual podrán ser adjudicados si es que alguno(s) de los proyectos inicialmente seleccionados, por cualquier motivo, no llegase a materializar la firma de su convenio de ejecución.
- 15) Reclamación:** Recurso o impugnación formalizado por escrito, que puede presentar una asociación contra las decisiones del CAFC, fundada en el incumplimiento de algunas de las exigencias establecidas en las respectivas bases o con las obligaciones impuestas por el Reglamento del Fondo Concursable, contenido en el Decreto N° 98 de 2019, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo.
- 16) Certificación de ejecución:** Trámite que efectúa el Coordinador General del Fondo una vez que finaliza la revisión contable y la verificación del cumplimiento de los compromisos de ejecución de una iniciativa financiada por parte de la asociación responsable.
- 17) Convenio de ejecución:** Documento mediante el cual las partes formalizan sus voluntades y compromiso para el financiamiento y ejecución de un proyecto adjudicado por el CAFC. Deberá ser aprobado mediante resolución exenta del Servicio Nacional del Consumidor y será requisito para la transferencia de recursos a la AdC adjudicataria.
- 18) Garantía de ejecución:** Documento que debe entregar una asociación de consumidores beneficiada con recursos para la ejecución de una iniciativa que se cauciona a favor del Servicio Nacional del Consumidor. Deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable, además de cumplir con las especificaciones contenidas en las bases de concurso
- 19) Informes;**
  - i) De avance de ejecución presupuestaria o contable:** Documento de carácter financiero contable, también llamado “rendición de cuentas” que contiene la relación de aportes y gastos, vinculados a la realización de actividades necesarias para el logro de los objetivos del proyecto y que se acompaña de los documentos valorados que constituyen las evidencias de cada gasto.
  - ii) De avance de ejecución de actividades:** Documento de carácter informativo que menciona los avances realizados conforme a los objetivos y acciones propuestos. Se acredita mediante las evidencias de la ejecución del proyecto, sea esta de carácter material o relacional.
  - iii) Informe Final de ejecución de actividades:** Documento elaborado al final del año, por la totalidad de las Asociaciones de Consumidores responsables de iniciativas financiadas con el fondo, y que aporta la evidencia de **todas las acciones** realizadas a lo largo del proyecto, así como de los **resultados obtenidos**, hasta la fecha límite para la ejecución de éstas.

## **B) Utilizados en la tabla de evaluación**

- 1) Actividad:** Conjunto de tareas o diligencias que conllevan o aportan al logro de uno o más resultados.
- 2) Capacidades:** Dicho de un ejecutor, aptitud para ejercer personalmente una tarea o cumplir una obligación en relación con las actividades de las que se le hace responsable en la formulación de un proyecto.
- 3) Colaboración:** Dicho de la ejecución o formulación de un proyecto, aquel que contempla los aportes, ya se financieros, intelectuales o laborales de una entidad distinta de la asociación postulante, pudiendo ser aquella entidad otra asociación de consumidores u otro
- 4) Concordancia:** Dicho de los objetivos, resultados, actividades y presupuesto de una iniciativa, que estos elementos sean congruentes y estén estrechamente relacionados entre sí.
- 5) Consistencia:** Dicho de los elementos o características de un proyecto, como objetivos, resultados, actividades y presupuesto, que exista coherencia entre los unos y los otros en lo que se refiere a su formulación y/o ejecución.
- 6) Ejecución (del proyecto/iniciativa):** Situación de desarrollo del proyecto que sugiere el gasto presupuestario y realización del conjunto de actividades programadas para el logro de resultados propuestos como aporte al alcance de los objetivos del mismo, una vez determinado su financiamiento y comprometido con el Servicio Nacional del Consumidor.
- 7) Equipo ejecutor:** El conjunto de “ejecutores” que participan del desarrollo de una iniciativa postulada o financiada y sobre la base de la cual se efectúa la evaluación de la misma para el criterio “experiencia del equipo ejecutor”.
- 8) Especialización:** Dicho de un ejecutor, el cultivo, con singular cuidado y disciplina, de una ciencia, técnica o arte; que lo diferencia del común.
- 9) Experiencia:** Práctica prolongada, por parte de un ejecutor o de una asociación, que proporciona conocimiento o habilidad para desarrollar una iniciativa.
- 10) Formación:** Conocimiento formal adquirido en una institución educacional, académica o laboral sobre una determinada materia.
- 11) Instrumento de medición:** Cualquier elemento de aplicación sobre la población beneficiaria, objetivo o afectada que, definido por la propia asociación, permita conocer datos sobre el estado antes o después de la intervención dada por la ejecución de una iniciativa/proyecto.
- 12) Intervención:** El conjunto de actividades que se llevan a cabo sobre la población beneficiaria definida con ocasión de la ejecución de un proyecto.
- 13) Metodología:** Conjunto de técnicas y procedimientos que se siguen en una investigación o estudio o en una intervención.
- 14) Muestra:** Dicho de una población, subconjunto de casos o individuos que se presenta con la intención de inferir el comportamiento de la población completa o del conjunto total de casos.
- 15) Objetivo:** Expresión de una cualidad que hoy no se tiene frente a una situación o problemática dada y que se pretende alcanzar luego de una intervención. Se recomienda que objetivos generales y específicos se formulen a partir de un único verbo en modo infinitivo.
  - a) general:** Expresión de la cualidad principal que se espera alcanzar con el desarrollo del proyecto y sus resultados. Permite lograr la solución del problema principal planteado.
  - b) específico:** Expresión derivada del objetivo general que se espera alcanzar y que indica la concreción de una situación o el camino que hay que seguir para ello. Se espera que den cuenta de situaciones realistas, en un tiempo determinado, con oportunidad y que sean medibles.
- 16) Perspectiva de integración:** Todas las características de una iniciativa que contemplen, sea en su formulación, ejecución o evaluación, le realización de actividades, el logro de

resultados o de objetivos orientados a hacerse cargo de las problemáticas, necesidades concretas y/o dificultades de grupos minoritarios de la población afectada, objetivo o beneficiaria, como por ejemplo, población femenina, homosexual, con discapacidades cognitivas o motrices, personas mayores, en riesgo social, de pueblos originarios, entre otros.

**17) Perfil:** Entendido como el conjunto de competencias y capacidades que definen al ejecutor o al equipo ejecutor para desempeñar las funciones propias de un trabajo.

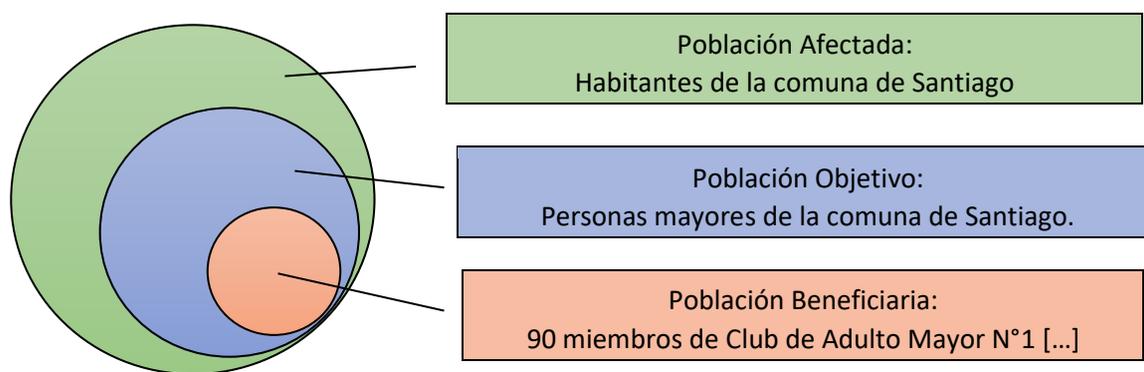
**18) Población;**

**i) Afectada:** Es el conjunto de personas que posee un problema determinado en un contexto demográfico, territorial, político, social y/o económico bien definido. Se debe presentar cualitativa y cuantitativamente, es decir, indicando sus principales características, según los datos disponibles por actividades de recopilación por parte de la propia asociación u obtenidos desde una fuente secundaria (estudios o datos de una institución del Estado, internacional u otra referente con la materia del problema a abordar) y la cantidad de personas afectadas.

**ii) Objetivo:** Es un subconjunto de la población afectada, que tiene sus mismas características, pero, además, otras más específicas. En términos simples, es el conjunto de individuos de la población afectada que posee características y condiciones que la asociación define como necesarias para ser sujetos de intervención.

**iii) Beneficiaria:** Es el subconjunto de población objetivo que efectivamente será tratado por la iniciativa a desarrollar, es decir, las personas que serán intervenidas o que recibirán los productos del proyecto y sobre los cuales se obtendrán los principales resultados. Este subconjunto, así como la población objetivo y la afectada, debe ser definido en términos cualitativos y cuantitativos y se deben precisar los criterios de selección que llevan a su selección.

Ejemplo gráfico de los tres niveles de población<sup>7</sup>:



**19) Precisión:** Dicho de los elementos de una iniciativa postulada, por ejemplo, los objetivos, resultados y actividades o presupuesto, que sea definido de forma concisa y rigurosa y sin vaguedades.

**20) Producto o resultado:** Todo aquello que resulta de la ejecución de un proceso, pudiendo ser material o intelectual. En lo relativo a un proyecto, se entiende que son los resultados que se obtienen de las actividades que se orientan al logro de los objetivos pretendidos por la iniciativa, como por ejemplo, un estudio, su difusión, la capacitación a un conjunto

<sup>7</sup> Simplificado en características, solo para ejemplificación. Al presentarlo en formulario se debe ser más específico para cada nivel, tanto cualitativamente como cuantitativamente.

de personas, la atención de público, un manual de procedimientos, los conocimientos adquiridos en un seminario, entre otros.

- 21) Replicación:** Dicho de una iniciativa, toda cualidad o característica que ésta posea que sugiera que la misma puede tener una o más versiones en el futuro, sea con financiamiento del Fondo o no.
- 22) Representatividad:** Dicho de una muestra estadística, que ésta posea características que permitan que los datos que se obtengan de su estudio o análisis puedan ser extrapolados a la población total o del Universo, es decir, se puedan inferir similares resultados.
- 23) Resultados satisfactorios:** Todo resultado de la ejecución de las actividades que se ajuste a lo planteado y comprometido por la asociación para una iniciativa financiada por el Consejo.
- 24) Vulnerabilidad:** Dicho de una población, se refiere a su exposición al riesgo y la capacidad de gestión del mismo, incluidos el asegurarse contra un acontecimiento adverso y la diversificación de los activos e ingresos<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Según "Informe sobre Desarrollo Humano 2014", PNUD. Resumen disponible en línea en el sitio <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>

**ANEXO Nº 14**  
**MERCADOS ADICIONALES A SELECCIONAR PARA**  
**PROYECTOS DE REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL**

Nombre Mercado	Categorías
SERVICIOS DE MANTENCIÓN DEL HOGAR	MANTENCION Y REPARACION DE ASCENSORES
	SERVICIO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS
	GASFITERIA
	ALBANILERIA
	MANTENCION DE AREAS VERDES
SERVICIO TECNICO DE MANTENCION Y REPARACION	SERVICIO TECNICO DE TELEFONOS, COMPUTADORES Y SIMILARES
	SERVICIO TECNICO DE ELECTRONICA Y LINEA BLANCA
	SERVICIO TECNICO DE CALEFACCION Y VENTILACION
	SERVICIO REPARACIÓN DE CALZADO ROPA Y SIMILARES
	SERVICIO DE CARPINTERIA (RESTAURACION DE MUEBLES)
COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DISTRIBUIDORA MAYORISTA
	SUPERMERCADOS
	PANADERIA Y PASTELERIA
	LOCALES EN BENCINERAS
	CARNICERÍAS
	TIENDAS DE ABARROTES
	BOTILLERÍAS
COMERCIO MINORISTA DE COMBUSTIBLES	BENCINERAS
	VENTA DE LEÑA Y CARBON
COMERCIO MINORISTA ORIENTADO A LA SALUD HUMANA	OPTICAS
	FARMACIAS
	ARTICULOS MEDICOS
SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN MINORISTA	SERVICIO DE LOGÍSTICA PARA EL CONSUMIDOR
	SERVICIOS DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERÍA
SERVICIO DE COMIDA Y BEBIDA	RESTAURANT/BAR/PUB
	FUENTES DE SODA
	COMIDA RAPIDA (FAST FOOD Y FOODTRUCK)
	CASINO (COMIDA)
	CAFETERIA
PRENSA INFORMACION	REVISTAS
	DIARIOS



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	CANALES DE TV
	RADIO
ARRIENDOS Y ADM DE PROPIEDADES	ARRIENDO DE PROPIEDADES
	SERVICIOS DE CORREDORES DE PROPIEDADES
	ADMINISTRACION DE EDIFICIOS
SERVICIOS PROFESIONALES	NOTARIAS/CONSERVADORES
	VENTA DE CERTIFICADOS DIGITALES
	AGENCIAS DE EMPLEO
	ASESORÍAS LEGALES
	SERVICIOS PROFESIONALES GENERALES
CUIDADO DE MASCOTAS	ESTETICAS DE MASCOTAS
	CLINICAS VETERINARIAS
	TIENDAS DE ALIMENTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS
SERVICIOS DE SEGURIDAD	SERVICIO DE GUARDIAS
	SERVICIO DE ALARMAS
EDUCACIÓN ESCOLAR	JARDINES INFANTILES Y SALAS CUNA
	COLEGIOS
OTROS TIPOS DE EDUCACIÓN	OTRAS ACADEMIAS (IDIOMAS DANZA TEATRO ETC)
	PREUNIVERSARIOS
	OTEC
	ESCUELAS DE CONDUCTORES
	SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN
SERVICIOS DE APOYO PARA LA SALUD HUMANA	CENTROS DE REHABILITACION
	CASAS DE REPOSO
	INSTITUCIONES DE AYUDA SOLIDARIA
CUIDADO PERSONAL	GIMNASIOS Y CENTROS DEPORTIVOS
	SPA Y CENTROS DE ESTETICA
	PELUQUERIAS
	TERAPIAS ALTERNATIVAS
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS-PARQUES	PARQUES Y CEMENTERIOS
	FUNERARIAS