

**APRUEBA BASES DE CONCURSO DEL  
FONDO CONCURSABLE PARA EL  
FINANCIAMIENTO DE INICIATIVAS DE  
LAS ASOCIACIONES DE  
CONSUMIDORES, PRIMER LLAMADO  
2026.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496, que regula el Servicio Nacional del Consumidor; la Ley N° 21.796 de Presupuestos del Sector Público Correspondiente al año 2026; el Decreto N° 98 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba 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; la Resolución Exenta N° 437 de 2005, del Servicio Nacional del Consumidor, que Crea el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos del SERNAC; el Acuerdo N° 142, de fecha 20 de enero de 2026, del Consejo de Administración del Fondo Concursable para iniciativas de asociaciones de consumidores; el Decreto Exento N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en el Decreto Folio DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de Subrogancia del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en la Resolución Exenta N°405/1116/2024 de 17 de octubre de 2024 que nombra a doña Carolina González Venegas como Subdirectora de Fiscalización; las Resoluciones N° 36 de 2024 y la N°8, de 2025, ambas de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, en conformidad a lo establecido en el artículo 1º inciso tercero de la Constitución Política de la República de Chile, es deber del Estado reconocer y amparar los grupos intermedios a través de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

los cuales se organiza la sociedad, asimismo garantiza la adecuada autonomía para cumplir sus propios fines específicos.

**2.** Que, como se desprende de la historia de la Ley N° 19.955, modificatoria de la Ley N° 19.496 sobre los derechos de los consumidores, durante el Tercer Trámite Constitucional, en la discusión en sala de la Cámara de Diputados se afirmó que el Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores es un elemento importante, *"por cuanto permitirá generar organizaciones a las cuales, con cierto nivel de financiamiento, se les pueda dar cierta actividad de manera permanente, a fin de participar en la defensa de los consumidores y, sobre todo, en la orientación, así como en la voz de alerta que permanentemente se debe dar como señal en el mercado respecto de aquellos sectores de la economía que no están funcionando bien o no están respondiendo como es debido a los intereses de los consumidores."*

**3.** Que, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto N° 98 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento del Fondo Concursable, el Consejo de Administración de este Fondo, creado a su vez por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, mediante Acuerdo N°142 de 20 de enero de 2026, estableció la distribución presupuestaria y las condiciones que componen las Bases que regirán la convocatoria para la presente anualidad, para financiar Proyectos postulados por Asociaciones de Consumidores.

**4.** Que, en armonía con el inciso final del artículo 11º del Reglamento del Fondo Concursable, corresponde prestar aprobación a dichas Bases, que se publicarán en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, en observancia de las normas reglamentarias.

**5.** Las facultades que la Ley confiere a esta Directora Nacional (S).

#### **RESUELVO:**

**1º. APRUÉBANSE** las siguientes Bases, que regirán el CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, PRIMER LLAMADO 2026, en virtud de lo desarrollado en el considerando 2º de este acto y en conformidad al Acuerdo N° 142, de fecha 20 de enero de 2026 citado en vistos, cuyo texto es el que a continuación se transcribe:

## **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, PRIMER LLAMADO 2026**, conforme a lo indicado en el artículo 11 bis del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2021, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, “LPDC”, “Ley N° 19.496” o “Ley del Consumidor”), y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 98, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El presente Fondo Concursable tiene por objeto el financiamiento total o parcial de proyectos o iniciativas referidos a las actividades propias de las Asociaciones de Consumidores para el cumplimiento de las actividades que pueden realizar de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8º de la Ley N° 19.496.

## 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/la Coordinador/a General del Fondo Concursable, o, en su defecto, por quien éste encomiende, a las direcciones de correo electrónico indicadas por cada AdC en el formulario de postulación de proyectos. Será responsabilidad de las asociaciones de consumidores, mantener actualizados sus datos de contacto.

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. Todas las iniciativas al momento de ser difundidas deberán indicar, que el proyecto fue financiado con recursos del Fondo Concursable, de acuerdo a lo señalado en el [Anexo N°10](#) de las presentes Bases.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto el Consejo como el Servicio Nacional del Consumidor, tendrán 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 Servicio Nacional del Consumidor, podrá difundir libremente y sin limitaciones de ningún tipo, haciendo mención de la autoría cuando corresponda, toda aquella información 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 SERNAC” o “el Servicio”, “Secretario”, “Coordinador/a General” o “Coordinación General”, “el Reglamento” y “SISREC”; 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, a las Asociación(es) de Consumidores, al Servicio Nacional del Consumidor, el Secretario(s) Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo, a el/la Coordinador/a General del Fondo Concursable del SERNAC, el Decreto Supremo N° 98, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba 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, y el Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas, según lo referenciado en la Resolución Exenta N° 1858 de Contraloría General de la República, respectivamente.

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

El Fondo Concursable se encuentra normado por lo dispuesto en los artículos 11 bis y 11 ter del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2021, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 98, de 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;	Diego Espinoza Galaz
2. Un representante del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, designado por su Ministro;	Camila Fernandez
3. Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, designado por su Ministro;	Vicente Martinez
4. Un académico universitario experto en Derecho del Consumo, designado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor;	Eduardo Reveco Soto
5. Un académico universitario experto en evaluación de proyectos, designado por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo;	Maria Elena Moreno
6. Un representante designado por la mayoría simple de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas; y,	<sup>1</sup>
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.	<sup>2</sup>

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

Actuará como ministro de fe de las sesiones y actos del Consejo el Secretario Ejecutivo del Fondo Concursable, funcionario del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

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

Para el presente año, el Fondo Concursable contará con un presupuesto total de **\$621.866.000**.

El presente llamado contará con un presupuesto disponible total de **\$373.119.600**, los cuales se dividirán en las correspondientes líneas de concurso habilitadas.

<sup>1</sup> La elección del consejero se encuentra pendiente de nombramiento.

<sup>2</sup> La elección del consejero se encuentra pendiente de nombramiento.

El presente llamado 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: \$303.119.600.-**

- 1.1) Proyectos individuales
- 1.2) Proyectos cooperativos

**2) Línea Especial Proyectos de Representación (letras d y e del Art. 8º de LPC): \$40.000.000.-**

- 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 el SERNAC.

**3) Línea de Co-Creación entre las Asociaciones de Consumidores y el Servicio Nacional del Consumidor: \$30.000.000.-**

- 3.1) Proyectos individuales

Para el año 2026 no será aperturada la línea de financiamiento (artículo 17 del Reglamento) 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 asignados a cada línea de concurso se distribuirán dentro de la misma, conforme al puntaje obtenido por cada proyecto de las modalidades que contenga la respectiva línea. De este modo, podrán adjudicarse recursos de una misma línea de financiamiento, proyectos enmarcados en distintas modalidades dentro ella. En caso que la línea se declare desierta y se generen saldos, éstos serán traspasados a la línea general de financiamiento.

En caso que, por motivos fundados y ajenos al 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 conforme a la propuesta validada por el Consejo. Cualquier modificación de esta índole al presupuesto del Fondo



Concursable deberá ser informada por escrito a cada una de las asociaciones que presenten 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 el Decreto con Fuerza de ley N° 3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

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

Los plazos indicados en las presentes bases corresponden a **días hábiles** administrativos (esto es de lunes a viernes, excluyendo sábados y festivos) excepto cuando expresamente se señale un plazo corresponderá 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.

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

<b>Hito</b>	<b>Fecha / Plazo</b>
Publicación de la convocatoria	-
Inicio del período de consultas	Día hábil siguiente a la publicación de la convocatoria
Inicio del período de postulación	10 días hábiles desde el inicio del período de consultas
Fin del período de consultas	3 días hábiles desde el plazo de cierre de consultas
Publicación de respuestas y aclaraciones	Hasta 5 días hábiles previo al cierre de postulaciones
<b>Fin del período de postulación y presentación de antecedentes</b>	<b>20 días hábiles desde el inicio del período de postulación</b>
Publicación del acta de recepción de postulaciones	Hasta 3 días hábiles posteriores al fin del período de postulaciones
Publicación del acta de admisibilidad	Hasta 7 días hábiles posterior al cierre de postulaciones

Inicio del período de reclamaciones de admisibilidad	Día hábil siguiente a la publicación del acta de admisibilidad
Fin del período de reclamaciones de admisibilidad	5 días hábiles desde el día siguiente a la publicación del acta de admisibilidad
Fecha estimada de inicio de evaluación de proyectos	
Publicación de resultados de reclamaciones de admisibilidad	10 días hábiles desde el ingreso de la reclamación
Publicación de resultados de selección de proyectos	25 días hábiles siguientes a la publicación del acta de admisibilidad
Inicio del período de reclamaciones a la selección	Día hábil siguiente a la publicación de resultados de selección
Fin del período de reclamaciones a la selección	5 días hábiles siguientes a la publicación de resultados de selección
Publicación de resultados de reclamaciones a la selección	10 días hábiles desde el ingreso de la reclamación
Aceptación formal de la ejecución	3 días hábiles siguientes a la notificación que efectúe la Coordinadora General del Fondo
Suscripción de Convenios	25 días hábiles desde la aceptación de la ejecución

**El retraso en la entrega de documentación por parte de las Asociaciones, o las observaciones a la misma para la celebración del convenio por causales que les sean imputables, puede afectar los plazos respectivos, contenidos en el cronograma y será responsabilidad de la AdC ajustar y dar celeridad a las actividades contenidas en los proyectos a fin de cumplir con los plazos comprometidos.**

## ETAPA I: POSTULACIÓN

### 5. QUIÉNES PUEDEN POSTULAR

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

- o Que estén constituidas en conformidad con lo dispuesto en el Título II, párrafo 2º, del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2021, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496.
- o Que su personalidad jurídica, tenga una antigüedad de al menos **dos años a la fecha de su postulación y demuestren experiencia en el área de ejecución del convenio**. Considerando la constitución de 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 (Decreto Ley N° 2.757 que establece normas sobre asociaciones gremiales, de 1979, del Ministerio del Trabajo).

### 6. QUIÉNES NO PUEDEN POSTULAR

No podrán participar en el concurso las Asociaciones de consumidores, que se encuentren en incumplimiento del artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2021, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 y que no cumplan con las vigencias requeridas, en el numeral 5 precedente.

No podrán postular aquella AdC que no demuestren experiencia en el área de ejecución del convenio. Las postulaciones que no acrediten la antigüedad y experiencia requerida precedentemente deberán ser declaradas 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 hábiles 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 <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 del o los usuario(s) previamente registrado(s) por la Asociación y en él se deberá completar el formulario de postulación correspondiente, a través del cual se deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, así como los contenidos y documentos adjuntos que se requieran para cada Línea/Modalidad según corresponda a cada postulación, de acuerdo a lo establecido en las presentes bases y a las instrucciones dispuestas en el mismo formulario.

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 2026**”. 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 al **punto N° 3** de las presentes Bases, el Fondo Concursable contará con **tres líneas 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.

**Las Asociaciones podrán postular a un máximo de 7 proyectos en total, de acuerdo a las restricciones propias de cada línea, de presentar más postulaciones, sólo serán consideradas las primeras 7 postulaciones ingresadas por la Asociación.**

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 8º 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 7 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 AdC.

En el marco de fortalecer la oferta de protección en materias de consumo, se busca robustecer la entrega de productos y/o servicios de cara a la ciudadanía, que permitan generar esfuerzos conjuntos entre las Asociaciones de Consumidores y el Servicio. Para lo cual, se dispondrán propuestas de trabajo, las que podrán ser abordadas por las Asociaciones en su postulación, en la presente modalidad.

A fin de potenciar, este tipo de estrategías, es que aquellas postulaciones que se enmarquen en las propuestas identificadas a continuación, obtendrán una **bonificación de 10 puntos adicionales** por sobre el puntaje total de evaluación.

La Asociación podrá o no formular sus postulaciones en base a las categorías entregadas como propuesta en las presentes bases.

Las categorías propuestas corresponden a:

### **A. Educación para la Prevención en Grupos Hipervulnerables y Mercados Digitales.**

Esta categoría busca diversificar los grupos objetivos fuera de los centros urbanos y focalizar en la vulnerabilidad (Personas Mayores, Brecha Digital, Género). También prioriza mercados emergentes como el comercio digital y patrones oscuros.

- Objetivo de la Categoría:** Desarrollar capacidades críticas en consumidores hipervulnerables o expuestos a nuevos riesgos digitales,



entregando herramientas prácticas para la toma de decisiones financieras y de consumo seguras.

● **Temáticas Prioritarias (Bonificación):**

- Alfabetización financiera y digital para Personas Mayores (foco en estafas y "tecnología forzada").
- Identificación de "Patrones Oscuros" y publicidad engañosa en redes sociales e IA.
- Derechos en el comercio informal y riesgos de productos sin certificación (ej. "Malls Chinos").
- Educación en Mercados de Servicios Básicos: Funcionamiento, derechos del consumidor, criterios de pertinencia territorial y protocolos ante fallas o problemas en el mercado.
- Servicios de Rescate y Alarmas: Difusión de derechos y recomendaciones de seguridad diseñadas específicamente para Personas Mayores.
- Alfabetización Financiera Digital: Ante el próximo cambio normativo de la CMF (eliminación de tarjetas de coordenadas), se propone abordar la "Digitalización Forzada" mediante un enfoque preventivo. El objetivo es poner el foco en el uso de nuevas herramientas y en la adopción de medidas de seguridad para evitar fraudes.

● **Medición de eficacia:**

- Indicador de Eficacia de Aprendizaje: Talleres/Capacitaciones (Sugerencia). Métrica; variación porcentual de respuestas correctas entre evaluación de entrada (pre-test) y salida (post-test). Meta sugerida: al menos el 20% de incremento del conocimiento declarado o un 70% de aprobación final.
- Indicador de Eficacia de Adopción de medidas de seguridad: (Sugerencia). Métrica; Porcentaje de beneficiarios que, tras los talleres de alfabetización financiera, declaran e instalan medidas de seguridad adicionales en sus dispositivos (ej. autenticación de dos factores) o eliminan el uso de tarjetas de coordenadas según la nueva normativa. Meta sugerida: al menos el 20% de incremento del conocimiento declarado o un 70% de aprobación final.
- Indicador de Eficacia Fiscalización Proactiva: (Sugerencia). Métrica; Número de infracciones detectadas en visitas en terreno a malls chinos. Meta sugerida: Elaboración de documento con las infracciones detectadas y acciones realizadas.

**B. Estudios e Investigaciones de "Alto Impacto Patrimonial"**

Esta categoría busca obtener evidencia técnica en mercados que dañan el patrimonio familiar (ahorro) y donde la gestión individual es insuficiente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

- **Objetivo de la Categoría:** Generar evidencia técnica, jurídica o económica sobre fallas de mercado estructurales que causan alto daño patrimonial o riesgos a la seguridad, complementando la labor fiscalizadora del Servicio.
- **Temáticas Prioritarias (Bonificación):**
  - Mercado Inmobiliario y Construcción (calidad de vivienda y contratos), identificado como el de mayor daño individual.
  - Mercado de Eventos y Ticketeras (cláusulas abusivas y devoluciones), identificado como anomalía crítica de crecimiento.
  - Vicios y garantías en el Mercado Automotriz.
  - Levantamiento de prácticas de Greenwashing (publicidad verde no comprobable).
  - Estudio de seguridad en soluciones de cigarrillos electrónicos.
  - Estudio de presencia de disruptores endocrinos en cosméticos.
  - Estudio de determinación de autenticidad de miel de abeja comercializada en Chile.
  - Calidad de las mieles comercializadas en Chile.
  - Índice de reparabilidad: barreras técnicas para extender la vida útil de electrodomésticos y aparatos eléctricos propios y dentro de vehículos motorizados.
  - Análisis de vulnerabilidad digital y privacidad de datos en dispositivos "smart", dirigido a niños y adolescentes en el mercado chileno.
  - Estudio sobre el uso de Marketplaces en Chile: percepción, confianza y conocimiento de derechos del consumidor.
  - Estudio sobre atributos de selección y compra de alimentos.
  - Estudio sobre calidad y ajuste normativo de la rotulación en productos infantiles en Malls Chinos.
  - Inteligencia competitiva en comercio minorista de bajo costo.
  - Baterías de litio: desempeño, riesgos, normativas aplicables en el país.
  - Inteligencia artificial, inteligencia de las cosas, y otras tecnologías en productos de uso doméstico, terapéutico, entretenimiento, entre otros. Abordando mecanismos, riesgos, discusiones sobre la materia, estado del comercio nacional y normativa aplicable.
  - Vehículos eléctricos e híbridos: normativas, compatibilidad, ahorros, promesas publicitarias, desempeño.
  - Análisis Jurídico: Protección en entornos digitales e inteligencia artificial. Revisión de términos y condiciones en plataformas digitales bajo la óptica de la normativa actual, revisar si son suficientes las leyes actuales para combatir los "patrones oscuros" (dark patterns) o la discriminación algorítmica de precios.
  - Consumo Sostenible y "Greenwashing": Estudio jurídico sobre la publicidad de productos "ecológicos" o "sustentables" y su consistencia con la LPDC. Pueden revisar los estándares



probatorios o regulatorios para validar afirmaciones ambientales y evitar el engaño.

- Cláusulas Abusivas en Mercados Emergentes (Fintech): Revisión de los contratos de los neo bancos y financieras fintech para revisar y detectar de nuevas formas de desequilibrio contractual.
- Efectividad de los mecanismos de cumplimiento (Compliance): Estudio comparado (internacional) sobre los planes de cumplimiento de las empresas y las oportunidades de mejoras del proceso actual en Chile.

● **Medición de eficacia:**

- Indicador de Eficacia de Utilidad Pública: (Sugerencia). Métrica; Nivel de transferibilidad de los hallazgos. Meta sugerida; el estudio debe concluir con un "documento de recomendaciones de política pública" o un "informe de hallazgos para fiscalización o apertura de un pvc" que identifique al menos tres conductas infraccionales concretas o vacíos normativos.
- Indicador de Eficacia de aprendizaje: (Sugerencia). Métrica; Porcentaje de asistentes que logran identificar correctamente al menos 3 "patrones oscuros" o cláusulas abusivas en un ejercicio práctico tras la intervención, en comparación con la línea de base inicial. Meta sugerida; el estudio debe concluir con un "documento de recomendaciones de política pública" o un "informe de hallazgos para fiscalización o apertura de un pvc" que identifique al menos tres conductas infraccionales concretas o vacíos normativos.
- Indicador de Eficacia Jurídica Proactiva: (Sugerencia). Métrica; Número de cláusulas específicas detectadas en contratos de Fintech. Meta sugerida; tras el análisis de la asociación, fueron remitidas al SERNAC con un informe técnico que fundamente su carácter de abusiva o riesgosa.
- Indicador de Eficacia Relevancia Probatoria: (Sugerencia). Métrica; Levantamiento y revisión de productos en el mercado y su normativa. Meta sugerida; Creación de un expediente probatorio, con respaldos técnicos, que permitan contar con antecedentes para realizar diferentes acciones posteriores
- Indicador de Eficacia normativa: (Sugerencia). Métrica; Revisión y comparación de regulación nacional e internacional. Meta sugerida; "documento de recomendaciones de política pública" o un "informe de hallazgos para fiscalización o apertura de un pvc" que identifique al menos tres conductas infraccionales concretas o vacíos normativos.



### **C. Difusión y Protección: Atención en Zonas de "Silencio" y Crisis**

Esta categoría busca abordar la necesidad de descentralización y atención a crisis geográficas específicas, así como abordar la "no respuesta" sistémica de ciertos proveedores.

- **Objetivo de la Categoría:** Visibilizar derechos y canalizar demandas en territorios o mercados con altas tasas de desatención (No Respuesta), actuando como sensores locales de crisis de consumo.
- **Temáticas Prioritarias (Bonificación):**
  - Campañas en zonas rurales o extremas sobre continuidad de Servicios Básicos (Electricidad/Agua).
  - Identificar y documentar patrones de desatención sistémica (tasas de 'No Respuesta' superiores al 60%) en mercados locales o de nicho.

#### **Medición de eficacia:**

- Indicador de Eficacia Cobertura de Territorialidad Efectiva: (Sugerencia). Métrica; Relación entre el número de nuevos consumidores atendidos en zonas rurales/extremas y el total de la población objetivo identificada en el diagnóstico del proyecto. Meta sugerida; Aumentar en un 20% el número de atenciones realizadas en zonas rurales/extremas.
- Indicador de Eficacia Identificación de Crisis: (Sugerencia). Métrica; generar un "Reporte de Crisis Temprana" ante fallas en servicios básicos, midiendo el tiempo de respuesta desde que ocurre el evento en la zona rural hasta que la asociación sistematiza y canaliza la demanda colectiva al Servicio. Meta sugerida; "documento que dé cuenta de los hallazgos a fin de ser entregado a la autoridad competente.

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".



- b. Certificado de vigencia y directorio de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>.

Para efectos de verificar la vigencia la asociación podrá adjuntar el documento en sólo un proyecto postulado, en caso que postule a más de uno.

- c. Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica de la asociación postulante, que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- d. Declaración jurada simple, suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley N° 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.
- e. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.1 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web y las cotizaciones adjuntas indicadas en la letra e).
- f. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2.1 de las presentes bases, identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado.
- Las Asociaciones deberán adjuntar antecedentes que den cuenta de la experiencia de la Asociación respecto al área de ejecución del proyecto postulado, tales como, informes de resultados, notas de difusión, memorias, balances de gestión, informes de actividades, entre otros.
- g. Tres (3) cotizaciones para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, igual o superior a \$400.000, 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 encuentren dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido.

Tratándose de gastos por más de un servicio de la misma naturaleza, se deberán presentar **3 cotizaciones por cada uno de ellos**, así por ejemplo, si el proyecto considera la emisión de publicidad en dos o más canales de televisión distintos, se deberán presentar 3 cotizaciones por cada canal.

**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

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 \$400.000. Así, por ejemplo, si se adquieren 4 unidades de un artículo con precio unitario de \$90.000 (total de \$360.000) no será necesario adjuntar cotización; sin embargo, si se adquieren 5 unidades del mismo (total de \$450.000) sí deberán presentarse cotizaciones.
- Gastos correspondientes a la categoría Honorarios. **Es necesario precisar cierta información en este ítem, a saber, si el pago será de forma mensual o en sólo un pago, por ejemplo. Esto debe ser coherente con las horas declaradas de trabajo por cada persona, ya sea de forma mensual o en un mes, esto acompañado de 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° 3.1 conforme establecen las Bases y los formatos dispuestos.**
- 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.

- **Gastos por arriendo de inmueble que tenga, al momento de la postulación, un contrato de arrendamiento** ya vigente con antigüedad de al menos 3 meses; en circunstancias de que el inmueble será utilizado durante el período de ejecución del proyecto, para el desarrollo de éste. En este caso, la AdC deberá presentar como documento adjunto el contrato vigente, en que se indique la fecha de suscripción del mismo.
- **Gastos relativos a difusión en redes sociales**, directamente pagados por la Asociación de Consumidores a la(s) plataforma(s) correspondiente(s). **No se incluye** en esta exclusión las contrataciones que superen los \$400.000 por concepto de publicista, *community manager* o agencia para administrar este tipo de servicio, en cuyo caso se deberán presentar 3 cotizaciones.

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 \$400.000, 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 \$400.000, la Asociación postulante deberá presentar las 3 cotizaciones requeridas para los gastos similares a dicho monto.

En el caso de que el proyecto considere arriendo de inmueble que no fuese un contrato de continuidad, 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 hallase 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](https://fondos.gob.cl), lo cual será



evaluado por el/la Coordinador/a 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.

- h. Ficha metodológica para proyectos de estudios, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”. **Aplicable solo a proyectos de estudios.**
- i. **Ficha metodológica para proyectos de educación, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”.** **Aplicable solo a proyectos de educación.**
- j. Planificación del proyecto postulado, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.
- k. Inventario, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.
- l. Pacto de integridad, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.

#### 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, la cual será la principal responsable del proyecto, identificando a través del formulario de postulación las demás asociaciones que serán parte del proyecto en carácter de co-ejecutoras. Sin perjuicio de lo anterior, la responsabilidad en cuanto a la ejecución y cierre del proyecto será por parte de ambas AdC, respondiendo la co-ejecutora de manera subsidiaria a la responsabilidad principal de la asociación titular.

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 se coordinará el trabajo conjunto en el marco de la ejecución del proyecto.** El trabajo conjunto entre las Asociaciones que ejecuten este tipo de proyectos, podrá tener como objetivo el fortalecimiento de las AdC a partir de la transferencia de competencias y/o experticia sobre contenidos, mercados, normativa,



uso de metodologías específicas, entre otros posibles. 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, al 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.

Las AdC catalogadas como co-ejecutoras deberán cumplir igualmente con las condiciones establecidas en los puntos Nº5 y Nº6 de las presentes bases; dado que las Asociaciones co-ejecutoras responden de incumplimientos de manera subsidiaria a la Asociación titular, también podrán ser declaradas inhábiles para futuras postulaciones.

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”.
- b. Certificado de vigencia y directorio de las asociaciones postulantes (titular y co-ejecutoras), con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad de la Subsecretaría y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>.
- c. Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica de las asociaciones postulantes (titular y co-ejecutoras), que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- d. Declaración jurada simple suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de cada asociación (titular y co-ejecutoras) que señale que éstas no se encuentran en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley



No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el [Anexo Nº 1](#) de las presentes bases.

- e. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el [Anexo Nº 3.1](#) de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web.
- f. Desglose de experiencia de cada AdC, conforme al formato establecido en el [Anexo Nº 2.1](#) de las presentes bases, identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado.

Las Asociaciones deberán adjuntar antecedentes que den cuenta de la experiencia de cada Asociación respecto al área de ejecución del proyecto postulado. Tales como, informes de resultados, notas de difusión, memorias, balances de gestión, informes de actividades, entre otros.

- g. 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 h, del presente título.

**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

- h. Ficha metodológica para proyectos de estudios, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad cooperativo”. **Aplicable solo a proyectos de estudios.**



- i. Ficha metodológica para proyectos de educación, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”. Aplicable solo a proyectos de educación.**
- j. Planificación del proyecto postulado, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.**
- k. Inventario, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.**
- l. Pacto de integridad, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.**

## **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 8º 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 (PVC) para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, regulado en el párrafo 4º 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 8º 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 4º del Título IV del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496.

A través del formulario y ficha de postulación, la AdC deberá presentar 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; estimación de daños y/o perjuicios causados sobre los consumidores, norma(s) potencialmente infringida(s) por el proveedor, justificación del estudio y del presupuesto solicitado para éste; así como todos los demás campos requeridos en el formulario y ficha de postulación, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

Para la postulación, la Asociación deberá asegurarse de que las eventuales acciones infraccionales y civiles no se encuentren prescritas.

Una vez desarrollado el estudio, la Asociación de Consumidores postulante deberá presentar ante el 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 presentación de una denuncia de este tipo. Sin perjuicio además, de lo estipulado en el artículo 2, N° 3 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los



Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 publicado el 5 de febrero de 2021, disponible en la pagina web del SERNAC, a traves del siguiente link:  
<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-63386.html>

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"
- b. Ficha de proyecto para deducir denuncia fundada para PVC disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación "Línea Representación / Estudios PVC"
- c. Certificado de vigencia y directorio de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad de la Subsecretaría y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>.

Para efectos de verificar la vigencia la asociación podrá adjuntar el documento en solo un proyecto postulado, en caso de haber postulado a más de uno.

- d. Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica de la asociación postulante, que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- e. Declaración jurada simple suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley N° 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.
- f. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2.1 de las presentes bases,



identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado.

Las Asociaciones deberán adjuntar antecedentes que den cuenta de la experiencia de la Asociación respecto al área de ejecución del proyecto postulado, tales como, informes de resultados, notas de difusión, memorias, balances de gestión, informes de actividades, entre otros.

- g. 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 también, aquellos que permitan justificar que la vía idónea para solucionar el problema de consumo es el inicio de un procedimiento voluntario colectivo. Tales antecedentes podrán ser de distinta naturaleza, de acuerdo al caso y estudio en cuestión, debiendo resguardarse siempre la fiabilidad de los mismos, su directa relación con el proyecto presentado y la confidencialidad de los intervinientes.
- h. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.2 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web.
- i. Tres (3) cotizaciones, para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, igual o superior a \$400.000, 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 encuentren dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido. Serán aplicables para los proyectos de esta modalidad 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 h, del punto 9.1 de las presentes bases.

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 <https://www.fondos.gob.cl>, lo cual será evaluado por el/la Coordinador/a 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.

**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

- j. Planificación del proyecto postulado, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.
- k. Inventario, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.
- l. Pacto de integridad, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.

## **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 8º 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.

A través del formulario, la AdC deberá presentar 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 las personas consumidoras, 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.

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 **1 proyecto** asociado 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”
- b. Certificado de vigencia y directorio de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad de la Subsecretaría y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>.

Para efectos de verificar la vigencia, la asociación podrá adjuntar el documento en solo un proyecto postulado, en caso de haber postulado a más de uno.

- c. Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica de la asociación postulante, que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- d. Declaración jurada simple suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley N° 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.
- e. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2.1 de las presentes bases,



identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado.

Las Asociaciones deberán adjuntar antecedentes que den cuenta de la experiencia de la Asociación respecto al área de ejecución del proyecto postulado, tales como informes de resultados, notas de difusión, memorias, balances de gestión, informes de actividades, entre otros.

- f. Copia de la demanda presentada ante el tribunal competente y respectivo certificado de envío a la Oficina Judicial Virtual (excluye certificado de envío de causas en Juzgados de Policía Local).
- g. Copia de la contestación a la demanda por parte del proveedor/es demandado/s.
- h. 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.
- i. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.2 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web.
- j. Tres (3) cotizaciones, para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, igual o superior a \$400.000, 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 encuentren dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido.

Serán aplicables para los proyectos de esta modalidad 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 h, del punto 9.1 de las presentes bases.

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 <https://www.fondos.gob.cl>, lo cual será evaluado por el/la Coordinador/a 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.

**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

- k. Planificación del proyecto postulado, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.
- l. Inventario, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.
- m. Pacto de integridad, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.

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 el 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 para 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 del 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 las personas consumidoras.



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

Las Asociaciones de consumidores podrán postular proyectos para la representación individual de consumidores en causas referidas por el SERNAC, de manera prioritaria, a regiones específicas según lo indicado en 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 la persona consumidora representada, 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 y, de ellos, los que efectivamente cuenten con la aceptación de los consumidores y sean tramitados.** El monto a financiar por cada causa tramitada por la AdC, considera el pago de abogados y notificaciones y será el siguiente:

- **\$801.785 cada una.** Indistintamente su origen.

En atención a lo establecido en el Art. 50 A de la Ley Nº 19.496, las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor.

**Las causas a representar por parte de las AdC ejecutoras se referirán a distintas materias e incumplimientos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de proveedores.**

Cada AdC podrá postular a un solo proyecto en esta modalidad, el cual deberá considerar, los siguientes aspectos:

**i. Volumen de casos:** Se financiarán proyectos de asociaciones que acepten ejercer representación de un **máximo de 25 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 2 regiones por AdC**, y la cantidad máxima de causas que aceptará en cada una. En caso de postular a dos regiones, el máximo de causas a representar no podrá superar las 40 causas, con el fin de mantener un adecuado control y gestión respecto al volumen de causas a tramitar. **El monto total del**



**proyecto postulado se calculará, de este modo, en función de la cantidad de causas a tramitar por región.**

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.

**ii. Experiencia de la Asociación:** será parte de los criterios de evaluación y se considerará relevante, la experiencia que la Asociación demuestre, de acuerdo al [Anexo 2.2](#), en materia de representación individual de consumidores, es decir la tramitación de causas en materia de consumo ante los Juzgados de Policía Local.

Para la validación de la experticia declarada, y la consiguiente asignación de puntaje, la Asociación postulante deberá presentar la evidencia concreta que dé cuenta de la efectiva experiencia, de al menos 2 años, en la materia por parte de la AdC, según lo indicado en el punto 18.1.2.3, de las presentes bases, referente a criterios de evaluación.

**iii. Equipo ejecutor:** La Asociación deberá contar dentro de su equipo ejecutor, **con al menos 2 abogados**, lo cual deberá ser señalado en el formulario de postulación.

El perfil del o los abogados, respecto a su experiencia, será parte de los criterios de evaluación y no serán financiados proyectos que incluyan dentro de sus abogados, un miembro que posea experiencia **inferior a 2 años en la tramitación de causas en materias de consumo ante Juzgados de Policía Local.** Para verificar la experiencia de los abogados, se requerirá copia de los expedientes que hayan patrocinado como también de los Ebook disponibles en las causas de Cortes de Apelaciones, la Asociación deberá individualizarlos, de acuerdo al formato contenido en el [Anexo 2.3](#).

El reemplazo de cualquiera de los abogados, deberá cumplir con las mismas condiciones establecidas en el [punto N° 26](#) para las modificaciones, es decir, poseer características iguales o superiores al abogado postulante, esto es, al menos 2 años de experiencia **en**



**la tramitación de causas en materias de consumo ante Juzgados de Policía Local.** El incumplimiento de estas condiciones, podrá derivar en el término anticipado del convenio.

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a su identificación, la experiencia con la que cuenta, el perfil de sus abogados, el presupuesto solicitado para gastos de operación y todos los demás campos requeridos en el formulario, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

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”.
- b. Declaración jurada simple suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley N° 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. Certificado de vigencia y directorio de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>. Para efectos de verificar la vigencia, la asociación podrá adjuntar el documento en sólo un proyecto postulado, en caso de haber postulado a más de uno.
- d. Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica de la asociación postulante, que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- e. 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; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web.

El presupuesto de producción deberá ser igual al monto correspondiente a la suma de las causas postuladas.



**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

**La transferencia de recursos para la ejecución del proyecto se realizará de acuerdo a la cantidad de causas respecto a las cuales el/la consumidor/a haya confirmado a la Asociación su intención de ser representado/a y posteriormente la correspondiente presentación y provisión de la causa.**

**Adicional a lo anterior, la transferencia de recursos, se llevará a cabo en dos partes, las cuales, estarán vinculadas a dos hitos asociados al proceso de las causas, el primero referido a la aceptación de estas por parte de la Asociación y el/la consumidor/a, cuyo verificador será el consentimiento por escrito del/la consumidor/a; y el segundo posterior a la formalización de la presentación de la querella y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local (JPL) una vez cuenten con la resolución que provee la demanda y querella, dictada por el JPL y la debida comunicación al consumidor de este hecho. Lo anterior según lo dispuesto en el punto N° 25 de las presentes bases.**

Podrán imputarse a la categoría de Gastos de Operación desembolsos realizados en el marco del proyecto por concepto de material administrativo, traslados, o similares que sean necesarios para la ejecución del proyecto, los cuáles sólo podrán ser ejecutados y rendidos durante el año calendario 2026. En cualquier caso, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento del Fondo para esta categoría de gastos, no podrán exceder el 15% del total del proyecto; y su aprobación estará igualmente sujeta a la consideración del Consejo de Administración al respecto.

**f. Desglose de la experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N°2.2 de las presentes bases, identificando cada causa previamente tramitada por la AdC, adjuntando los documentos o verificadores que den cuenta de la experiencia declarada, tales como, sentencia de JPL y/o Tribunales Superiores de Justicia, presentación de la demanda, acuerdos presentados a los tribunales que correspondan, entre otros.**



**g. Desglose de la experiencia de los abogados**, conforme al formato establecido en el Anexo N°2.3 de las presentes bases, adjuntando los documentos o verificadores que den cuenta de la experiencia y formación declarada, tales como: antecedentes académicos (título profesional, otros grados académicos, etcétera), certificados de experiencia vinculada al rol que desempeñará, entre otros.

**h. Planificación del proyecto postulado**, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.

**i. Inventario**, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.

**j. Pacto de integridad**, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.

**El objetivo del Proyecto será proveer a las personas consumidoras, cuyos casos hayan sido derivados y aceptados, de asistencia y representación judicial para la interposición de una querella y demanda contra el proveedor reclamado.** En tal sentido, la evidencia que de cuenta de lo anteriormente indicado y, por tanto, del avance en la ejecución del proyecto, será el escrito de querella y demanda presentada ante el correspondiente Juzgado de Policía Local, con el respectivo timbre de recepción de éste; o cualquier otro verificador que de cuenta de la debida presentación de la demanda a tramitación; la resolución que la provee y la debida comunicación al consumidor de este hecho.

La presentación de las querellas y demandas por parte de la Asociación (o los abogados que disponga para este efecto) **deberá efectuarse a más tardar el 30 de septiembre de 2026, con el objeto de contar con el tiempo necesario para que estas sean proveídas al 30 de octubre, sin perjuicio de que se podrán ejecutar gastos hasta el término del proyecto, es decir, al 30 de noviembre del mismo año.** Las causas que, al 30 de octubre no cuenten con la demanda presentada ante el respectivo JPL y proveída por este, serán entendidas como no ejecutadas y los recursos correspondientes deberán ser reintegrados al SERNAC por la Asociación ejecutora, dentro del plazo establecido en la solicitud del mismo.

No obstante lo anterior, la Asociación de Consumidores ejecutora **deberá resguardar la tramitación efectiva de la acción**



**interpuesta durante toda su duración, hasta la completa ejecución de la sentencia definitiva firme y ejecutoriada.** Para ello, deberá monitorear el avance de los principales hitos de tramitación de las causas judiciales, registrando igualmente su cumplimiento y evidencias para conocimiento del SERNAC. El avance en la tramitación de las causas deberá ser informado mensualmente al Departamento de Participación Ciudadana, durante todo el tiempo que dure la tramitación de la misma, a través de la plataforma de derivación de casos y correo electrónico.

Los principales hitos a monitorear e informar por parte de la Asociación serán los siguientes:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

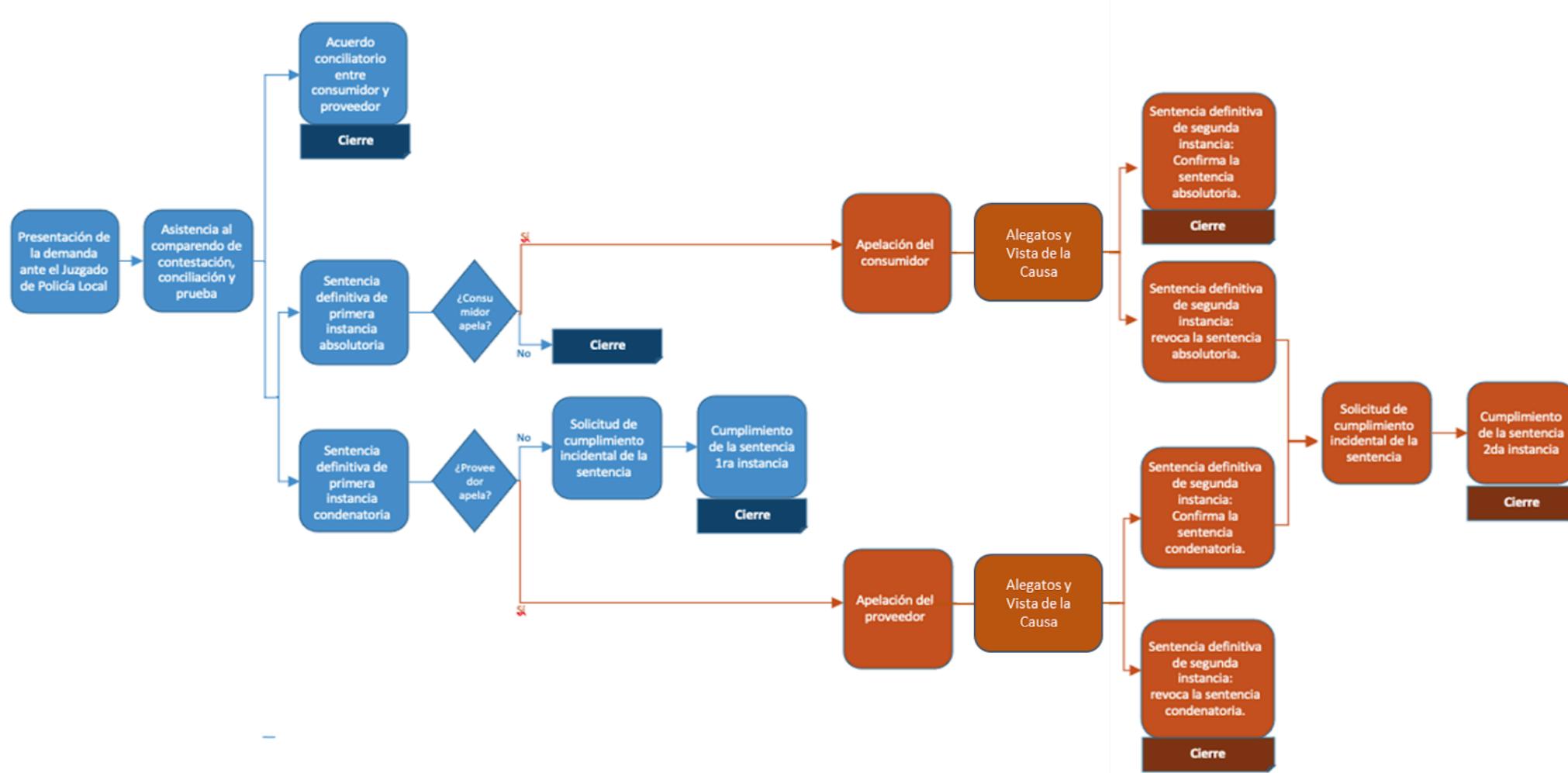
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

La Asociación deberá, asimismo, cautelar la decisión del consumidor sobre si apelar o no ante la respectiva Corte de Apelaciones, en casos de sentencia desfavorable por parte del JPL, en cuyo caso la AdC deberá mantener su representación en dicha instancia. 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 posibilidades 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 deberá, igualmente, mantener la representación del consumidor durante la segunda instancia, debiendo alegar y realizar las gestiones necesarias para la debida defensa del consumidor.

Cabe establecer que la representación del consumidor por parte de la AdC conlleva la interposición del recurso de hecho, cuando se cumplan los presupuestos para su procedencia. Así mismo, de manera muy excepcional podría interponerse un recurso de queja ante el Tribunal Superior Jerárquico por parte del proveedor por lo que la representación debe incluir esta tramitación.

El cumplimiento de la presentación de las respectivas querellas y demandas, así como de los hitos de tramitación posteriores, de cada causa, deberán ser informados por la asociación ejecutora por medio de la presentación de las respectivas evidencias definidas para cada uno, a través de la [plataforma Sistema Derivación de Casos](#), especialmente definida para tal efecto por el SERNAC, las cuales son:

<b>Hito a rendir</b>	<b>Evidencia de cumplimiento requerida</b>
Presentación de la querella y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local	Escrito de querella infraccional y demanda civil con timbre del Juzgado de Policía Local al que fue ingresado.
Admisibilidad de la querella y demanda civil y comunicación escrita al consumidor	Resolución o proveído de la querella y demanda civil. Comunicación por escrito al consumidor de la resolución o proveído de la querella y demanda civil.
Notificación	Las gestiones de notificación al proveedor, realizadas por la Asociación de consumidores. Tales como: encargo de notificación a receptor, estampado receptorial, solicitud y tramitación de exhorto, solicitudes de oficio a instituciones públicas, escritos pidiendo cuentas de los oficios, etc.

Asistencia comparendo, contestación, conciliación y prueba	al de y	Acta de comparendo, en la cual debe constar la asistencia, individualización del abogado, evacuar los posibles "traslados" ante incidentes que deban resolverse en la audiencia y la presentación de los medios de prueba disponibles, así como eventuales diligencias probatorias a solicitar (absolución de posiciones, exhibición de documentos, inspección personal del tribunal, etc.).
Acuerdo conciliatorio entre consumidor y proveedor		Acta de conciliación, avenimiento, transacción o escritos de las partes donde consten los términos del acuerdo y los comprobantes de pago de la indemnización, reparación o compensación al consumidor, más la resolución del Tribunal que aprueba el acuerdo.
Sentencia definitiva (de las todas instancias).		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 y su respectiva notificación.
Cumplimiento de la sentencia		Comprobante de pago de la indemnización, reparación o compensación al consumidor, como el pago de la multa, de existir, y de costas procesales y personales; según corresponda. Para el caso de no pago del proveedor, deberá realizar las gestiones de apremio correspondientes, con el objeto de obtener el pago, tales como: oficios a diversas instituciones para encontrar bienes, solicitud de embargo, retiro de bienes, designación de martilleros, etc.
Apelación del consumidor o proveedor	o	Recurso de apelación interpuesto ante la Corte de Apelaciones correspondiente; y escrito mediante el cual se haga parte y solicite alegatos y la resolución "en relación"
Alegatos y Vista de la Causa		Para alegatos ante Corte de Apelaciones o Corte Suprema, se requiere el certificado de alegatos, que individualiza al abogado que comparece en representación del consumidor.
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.

La AdC ejecutora deberá mantener 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 deberán ser reportados a través de la [plataforma Sistema Derivación de Casos](#), de manera regular y oportuna. De igual forma, el CAFC, el/la Secretario/a

Ejecutivo/a o el/la Coordinador(a) General del Fondo, podrán requerir antecedentes adicionales a los entregados por la Asociación, en cualquier momento de la ejecución del proyecto, debiendo siempre ser presentados por la AdC como parte de la adecuada gestión del mismo.

Se entenderá como plazo regular de tramitación de las causas judiciales un plazo de 2 años, contados desde la presentación de la demanda. Transcurrido dicho plazo, el SERNAC podrá solicitar a la Asociación que informe en el plazo de 30 días, de manera fundada, el o los motivos que provocaron que la tramitación judicial se extendiera más allá de dicho plazo; acompañando los verificadores y antecedentes que acredite la justificación correspondiente; a fin de constatar que la Asociación aplicó la diligencia debida en la tramitación de las causas en el marco del proyecto, y que por tanto el exceso en el plazo de la tramitación no le es imputable. Esto, sin perjuicio de la responsabilidad de la Asociación de mantener control permanente de la ejecución del proyecto, informar de manera regular a través de la plataforma y medios indicados por el SERNAC relativos al avance de la tramitación de causas y responder de manera diligente y completa a todas las comunicaciones y solicitudes realizadas por el Servicio.

Las causas se entenderán ejecutadas **desde un punto de vista contable y financiero** al momento de la presentación de **la resolución que provee la demanda y querella emitida por el JPL y la debida comunicación al consumidor de este hecho**. Sin perjuicio de lo anterior, subsistirán las obligaciones de continuar con la tramitación de las causas asumidas, mantener y reportar su control, por lo que la no entrega o entrega incompleta, de los estados de avance de acuerdo a los plazos establecidos en el convenio y/o la inobservancia de alguna de las etapas de la tramitación de las causas, constituyen un incumplimiento grave de las obligaciones establecidas en el convenio y, por tanto, el SERNAC podrá adoptar todas las acciones que este último establezca y otras que en derecho correspondan. Asimismo, la Asociación quedará inhabilitada para adjudicarse recursos en futuros llamados, obligada al reintegro de recursos y sujeta a la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento, de no cumplirse con las obligaciones de seguimiento y control de las causas a su cargo.

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

Para el correcto resguardo de los intereses de las personas consumidoras beneficiarias de la representación judicial enmarcada en la presente modalidad de postulación, las Asociaciones de

Consumidores serán plenamente responsables, del cumplimiento de las obligaciones que todo abogado/a o cualquier otro dependiente de cualquier naturaleza, de manera diligente, 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. Tal responsabilidad deberá también comprender la obligación de selección y vigilancia sobre los profesionales y dependientes que contraten para tramitar los juicios de interés individual del presente instrumento.

Serán consideradas negligencias graves de la Asociación, entre otras, un abandono de deberes, esto es, no realizar gestiones útiles dentro de un plazo máximo de tres meses; no asistir a audiencias, comparendos, alegatos; desistirse sin el consentimiento del consumidor de la acción deducida, no presentar los recursos procesales y otros escritos o evacuar traslado dentro de los plazos legales y/o judiciales, según corresponda; comparecer en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas ante los diversos tribunales del país, apropiarse de costas e indemnizaciones y retener montos más allá de sus honorarios pactados; golpear o insultar al beneficiario, 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 el SERNAC en su respectivo caso.

Durante la ejecución de los proyectos, con el objeto de resguardar la adecuada representación de los intereses de las personas consumidoras beneficiarias, el SERNAC y el CAFC, a través de el/la Coordinador/a General del Fondo, en los casos en los que se determine el incumplimiento grave de las obligaciones del convenio, así como en casos calificados en los cuales se advierta negligencia grave y/o gestión deficiente de la o las causas en tramitación, procederá el término anticipado del convenio conforme a lo establecido en el [punto N° 29](#) de las presentes bases, y/o la reasignación de la o las causas sobre las cuales se observe 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, en caso sea posible. De lo contrario se resguardará la continuidad de las causas conforme lo establezca el Servicio.

La decisión de poner término anticipado a la ejecución íntegra del convenio, lo que comprende la completa tramitación de las causas



adjudicadas a una AdC, por motivos de negligencia y/o gestión deficiente imputables a la AdC 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 de la resolución que dispone el término anticipado, la Asociación deberá reintegrar los recursos respecto de los hitos no ejecutados y/o validados por el Servicio, en un plazo **máximo de 5 días hábiles**, a fin de que el Servicio tome las medidas o mecanismos necesarios para el resguardo de dicha gestión. Asimismo, la AdC deberá poner a disposición del SERNAC la totalidad de los antecedentes correspondientes a cada causa tramitada.

En caso de detectarse negligencias y/o una gestión deficiente imputables a la AdC, que deriven al término del convenio, transcurrido el año calendario dispuesto para la presentación de las causas, el reintegro de los recursos, será calculado de acuerdo al último hito validado por el SERNAC, que presenten las causas, según la siguiente tabla de porcentajes:

Último Hito validado por SERNAC	Porcentaje de Reintegro	Monto a Reintegrar
Presentación de la querella y demanda civil ante el Juzgado de Policía Local	80% de los recursos transferidos por la causa	\$641.428
Asistencia al comparendo de contestación, conciliación y prueba	45% de los recursos transferidos por la causa	\$360.803
Acuerdo conciliatorio entre consumidor y proveedor	0% de los recursos transferidos por la causa	\$0.-
Sentencia definitiva (de Primera instancia)	25% de los recursos transferidos por la causa	\$200.446
Solicitud de Cumplimiento incidental de la sentencia	0% de los recursos transferidos por la causa	\$0.-
Apelación del consumidor o proveedor en caso de sentencia desfavorable	25% de los recursos transferidos por la causa	\$200.446
Sentencia definitiva favorable (de segunda instancia)	10% de los recursos transferidos por la causa	\$80.179

Solicitud de Cumplimiento incidental de la sentencia en segunda instancia (en caso de ser necesario)	0% de los recursos transferidos por la causa	\$0.-
Sentencia desfavorable (en segunda instancia)	0% de los recursos transferidos por la causa	\$0.-

**Para efectos de la tabla anterior, se entenderá como sentencia favorable aquella que acoge la/s pretensión/es del consumidor demandante y como desfavorable aquella que, las rechaza o acoge parcialmente.**

El término, total o parcial, del proyecto de representación y el reintegro de los recursos por parte de la AdC, no obstará a la facultad del SERNAC de, en los casos que proceda, adoptar las acciones procedente, quedando facultado para hacer efectiva la correspondiente garantía, sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer la persona beneficiaria representada por la AdC.

### 3. Línea de Co-creación

Las Asociaciones de Consumidores podrán postular iniciativas de co-creación junto al Servicio Nacional de Consumidor, cuya ejecución será realizada entre ambas partes. El objetivo de las mismas es generar iniciativas colaborativas para la transferencia de herramientas y competencias entre el Servicio y las Asociaciones, que se enmarquen dentro de la agenda temática del SERNAC. Para ello las iniciativas podrán enmarcarse en las siguientes áreas de interés:

AREAS DE INTERES	OBJETIVO	TEMÁTICAS
ESTUDIOS	Desarrollo de estudios o investigaciones asociadas a productos o servicios, en el marco de la ley de protección de los consumidores.	Comprobabilidad de las declaraciones, etiquetado e información nutricional de alimentos Juguetes, productos eléctricos y otros: ensayos de desempeño, seguridad y rotulación Servicios profesionales: abogados/as defensores de deuda Perfiles de consumidores y mercados: por tramos etarios o mercados



<b>EDUCACIÓN</b>	Desarrollo de productos educativos y/o material complementario referente a los derechos y deberes de las personas consumidoras, que sean duraderos y de fácil difusión y acceso para la ciudadanía	Cápsulas audiovisuales y videos educativos sobre derechos de las/los consumidores Infografías y guías sobre derechos de las/los consumidores Cursos virtuales sobre derechos de las/los consumidores
<b>INNOVACIÓN</b>	Desarrollo de iniciativas orientadas a generar soluciones diferentes a problemas de consumo.	Iniciativas orientadas a investigar o levantar información respecto a la experiencia usuaria de personas consumidoras Iniciativas orientadas al prototipado y testeo de herramienta o actividades ya diseñadas que aborden soluciones a problemáticas de consumo Iniciativas que aborden soluciones a problemáticas de consumo

Los proyectos ejecutados en esta modalidad, tendrán el carácter de individual, y cada Asociación podrá presentar solo un proyecto en esta línea.

Los proyectos en este línea, constarán de etapas y productos, que deberán ser coordinados y co-construidos con el Equipo del SERNAC destinado para ello, el que dependerá de la naturaleza y objetivo del proyecto, y será informado a la Asociación de manera posterior a su adjudicación.

Se establecerán hitos para el desarrollo y ejecución del proyecto, los que deberán ser trabajados de manera colaborativa entre la Asociación y el Servicio. Dichas etapas formarán parte de la propuesta que la Asociación realice en su postulación y podrán ser complementadas de manera posterior por el Servicio.

El Servicio podrá generar recomendaciones y orientaciones al diseño y/o a las distintas etapas del proyecto, prevaleciendo el objetivo de la iniciativa, planteado durante su postulación.

Para este tipo de proyectos se debe considerar que para co-crear es relevante identificar a las personas usuarias/beneficiarias, así como también a las partes interesadas y colaboradores, a objeto de identificar los espacios de participación e interés y motivaciones que movilizan a un buen resultado. En ese sentido, como parte de la propuesta de postulación se debe considerar dentro de la misma elementos tales como; Conocer al usuario/beneficiario para saber cómo y cuándo hacerlo parte del proyecto, aludiendo a sus

motivaciones, generar instancias de participación, que permitan informar y retroalimentar, asegurar contar con canales de comunicación fluidos y oportunos, tanto para convocatorias como para la entrega de resultados, diseñar y disponer de prototipos/maquetas para testear y generar discusión y mejoras a la idea/solución, según las orientaciones consideradas en el [Anexo N°12.](#)

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 Co- creación/ Modalidad Individual”.
- b. [Certificado de vigencia y directorio de la personalidad jurídica](#) de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, emitido por la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a través del sitio <https://tramites.economia.gob.cl/DAES>.

Para efectos de verificar la vigencia, la asociación podrá adjuntar el documento en solo un proyecto postulado, en caso que postule a más de uno.

- c. [Certificado de antigüedad de la personalidad jurídica](#) de la [asociación postulante](#), que será solicitado directamente desde el SERNAC a la División de Asociatividad del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- d. [Declaración jurada simple](#) suscrita por el Presidente y/o el Representante Legal de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9º de la Ley N° 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.
- e. [Desglose presupuestario](#), conforme al formato establecido en el [Anexo N° 3.1](#) de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto; el cual deberá ser consistente con los montos definidos para cada categoría de gasto en el formulario de postulación web y las cotizaciones adjuntas indicadas en la letra h).
- f. [Desglose de experiencia de la AdC](#), conforme al formato establecido en el [Anexo N° 2.1](#) de las presentes bases,

identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado.

Las Asociaciones deberán adjuntar antecedentes que den cuenta de la experiencia de la Asociación respecto al área de ejecución del proyecto postulado, tales como informes de resultados, notas de difusión, memorias, balances de gestión, informes de actividades, entre otros.

g. Tres (3) cotizaciones para cada gasto indicado en el documento “Desglose presupuestario” presentado en la postulación, igual o superior a \$400.000, 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 encuentren dentro de valores de mercado razonables para el bien o servicio requerido.

Tratándose de gastos por más de un servicio de la misma naturaleza, se deberán presentar **3 cotizaciones por cada uno de ellos**, así por ejemplo, si el proyecto considera la emisión de publicidad en dos o más canales de televisión distintos, se deberán presentar 3 cotizaciones por cada canal.

**Cada cotización deberá ser presentada en moneda nacional (peso chileno), o en su defecto considerar la conversión (peso chileno). Para lo cual, el valor de la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización.**

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 \$400.000. Así, por ejemplo, si se adquieren 4 unidades de un artículo con precio unitario de \$90.000 (total de \$360.000) no será necesario adjuntar cotización; sin embargo, si se adquieren 5 unidades del mismo (total de \$450.000) sí deberán presentarse cotizaciones.
- Gastos correspondientes a la categoría Honorarios, no obstante, **es necesario precisar cierta información en este ítem, si el pago será de forma mensual o en un solo pago, por ejemplo. Esto debe ser coherente con las horas declaradas de trabajo por cada persona, ya sea de forma mensual o en un mes, esto acompañado de 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° 3.1, conforme establecen las Bases y los formatos dispuestos.**

- 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.
- **Gastos por arriendo de inmueble que tenga, al momento de la postulación, un contrato de arrendamiento** ya vigente con antigüedad de al menos 3 meses; en circunstancias de que el inmueble será utilizado, durante el período de ejecución del proyecto, para el desarrollo de éste. En este caso, la AdC deberá presentar como documento adjunto el contrato vigente, en que se indique la fecha de suscripción del mismo.
- **Gastos relativos a difusión en redes sociales**, directamente pagados por la Asociación de Consumidores a la(s) plataforma(s) correspondiente(s). **No se incluye** en esta exclusión las contrataciones que superen los \$400.000 por concepto de publicista, community manager o agencia para administrar este tipo de servicio, en cuyo caso se deberán presentar 3 cotizaciones.

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 \$400.000, 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 \$400.000, la Asociación postulante deberá presentar las 3 cotizaciones requeridas para los gastos similares a dicho monto.

En el caso de que el proyecto considere arriendo de inmueble que no fuese un contrato de continuidad, 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 hallase 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/la Coordinador/a 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.

Para la presente línea, se dispondrán de las siguiente ficha metodológicas que deberá formar parte de la postulación de esta línea/modalidad.

- h. Ficha metodológica para proyectos de estudios, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”. **Aplicable solo a proyectos de estudios.**
- i. Ficha metodológica para proyectos de educación, disponible en la plataforma, específico para el tipo de proyectos, seleccionando la Línea/Modalidad de postulación “Línea General / Modalidad Individual”. **Aplicable solo a proyectos de educación.**
- j. Planificación del proyecto postulado, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°7.
- k. Inventario, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°3.4.
- l. Pacto de integridad, según formato disponible en plataforma de postulación, anexo N°1.2.

## 10. DURACIÓN DE LOS PROYECTOS

Los proyectos que postulen en el presente llamado, deberán considerar su ejecución íntegra por un período que **no exceda 6 meses**, considerando como



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

término máximo del mismo, el **30 de noviembre de 2026**, incluyendo los proyectos correspondientes a la modalidad de representación individual, respecto de las actividades que se señalen en su caso, y que permiten su ejecución financiera, dentro del año presupuestario de acuerdo a la circular N° 20 de 2023, emitida por el ministerio de hacienda.

Sin perjuicio de lo anterior, la presentación de las querellas y demandas por parte de las Asociaciones ejecutoras de proyectos correspondientes a la modalidad de representación individual, **no deberá exceder el 30 de septiembre de 2026, con el objeto de contar con el tiempo necesario para que estas sean proveídas al 30 de octubre, como plazo máximo.** **Adicionalmente, transcurrido el año calendario, deberán** continuar con la tramitación efectiva de la demanda durante toda su duración, hasta la completa ejecución de la sentencia definitiva firme y ejecutoriada. Con lo que persiste su obligación de informar y registrar su cumplimiento y evidencia, y reporte para conocimiento del SERNAC. El incumplimiento a esta obligación, podrá ser causal de término anticipado del convenio y la AdC deberá restituir recursos transferidos, sin perjuicio del cobro de la garantía otorgada al efecto.

El Consejo podrá, en caso que lo 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. Esta acción la podrá llevar a cabo a través de la Coordinación del fondo concursable, quien canalizará la decisión del Consejo, solicitando al Jefe de Servicio modificar el plazo de ejecución del proyecto fundada y oportunamente, mediante un Informe. Analizada la propuesta y en caso de ser procedente, la modificación deberá ser materializada mediante una Resolución emitida por el Director Nacional.

En caso, durante la ejecución de un proyecto financiado, una actividad que, formando parte del proyecto, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, requiera necesariamente ser postergada, para ser realizada entre el 30 de noviembre y el 15 de diciembre de 2026, ello deberá ser informado, al menos 5 días hábiles antes del término formal del proyecto, mediante correo electrónico, a el/la Coordinador/a General del Fondo, quien canalizará la solicitud, con el Consejo de Administración del Fondo Concursable, para evaluar el mérito de la misma, la relevancia de la actividad para el logro de los objetivos del proyecto y los motivos presentados, y entregará dicha información al Jefe de Servicio, a fin de modificar el plazo de ejecución del proyecto fundada y oportunamente, mediante un Informe. Analizada la propuesta y en caso de ser procedente, la modificación deberá ser materializada mediante una Resolución emitida por el Director Nacional.

**El/la Coordinador/a 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 rendiciones y/o de informe de ejecución de actividades,

lo que se utilizara como antecedente para la evaluación del criterio "Comportamiento previo en la ejecución de proyectos" de futuros llamados, de acuerdo a lo establecido en el punto N°18 de las presentes bases y/o el término anticipado a que refiere el punto N°29 de estas 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. No deberán ser contabilizados para efectos de este límite los proyectos cooperativos en que la AdC actúe en calidad de co-ejecutora.

Los gastos estimados para la ejecución del proyecto deberán indicarse, en el anexo presupuestario, **en moneda nacional**, con todas sus cifras; no obstante la posibilidad de que determinados productos o servicios, cuyas cotizaciones sean habitualmente presentadas en Unidades de Fomento (UF), puedan contar con cotizaciones en dicha moneda, en cuyo caso la AdC deberá efectuar la conversión para registrar el gasto en el Desglose Presupuestario, la conversión (Dólar o UF) será calculado en base al día de la cotización. 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. De omitirse dentro de los valores señalados por la AdC algún impuesto o gravamen, éste será de cargo de la AdC, sin que pueda agregarse a los valores ya declarados.

**La Asociación no podrá realizar la contratación de servicios o compra de productos a empresas que posean participación, acciones o derechos, alguno de los miembros del directorio de una AdC o en las que ejerzan funciones directivas, tales como cargos gerenciales o de supervisión, entre otros. Esta situación deberá mantenerse al menos, hasta el término de la ejecución del proyecto. Lo cual deberá ser constatado mediante el anexo dispuesto para ello, Anexo 1.1**



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 individualizarles con sus nombres, apellidos, número de Cédula de Identidad, cargo y/o funciones, según corresponda.

Los gastos correspondientes a la categoría Honorarios, además deberán **precisar cierta información en este ítem, como la forma en que se pagará cada contratación, es decir, si el pago será de forma mensual o en un solo pago. Esto debe ser coherente con las horas declaradas de trabajo por cada persona, ya sea de forma mensual o en un mes, esto acompañado de 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° 3.1 conforme establecen las Bases y los formatos dispuestos.**

Los gastos correspondientes a Honorarios deberán considerar un Encargado de Proyecto, quien será parte del equipo ejecutor y deberá cumplir, al menos, con las siguientes responsabilidades:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos, productos y actividades, declaradas en el proyecto, la correcta ejecución del proyecto y las coordinaciones al interior del equipo ejecutor.
- Ejercer como contraparte directa de la Asociación, frente al SERNAC.
- Enviar al SERNAC, los informes mensuales de ejecución de actividades, dentro de los primeros 15 días siguientes al mes que se informa.
- Velar por que se registren en el SISREC, las rendiciones mensuales, dentro de los primeros 15 días, siguientes al mes que se informa.
- Enviar al SERNAC, dentro del plazo correspondiente, los antecedentes, subsanaciones o material adicional, solicitado.

Tanto, el desglose de las funciones, las horas contempladas al proyecto y el monto a pagar por función, indicado en el anexo presupuestario, como la justificación que acompañe la postulación, serán antecedentes que el Consejo tendrá a la vista al momento de evaluar la misma.

Los gastos correspondientes a Honorarios no podrán exceder el 30% del monto total solicitado al fondo concursable para el financiamiento del proyecto. En el caso de que un proyecto, dada su naturaleza o características específicas, requiriese forzosamente destinar más de un 30% de su presupuesto a



Honorarios, la AdC postulante deberá fundar debidamente, con antecedentes si es necesario, la situación a través del campo dispuesto para ello en el formulario de postulación.

**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, salvo los proyectos de representación individual. Consisten generalmente en gastos por servicios o bienes que no subsisten después de la ejecución del proyecto, tales como arriendo de bienes, equipos y/o recintos para la ejecución de actividades, alimentos, pasajes y fletes asociados a actividades comprometidas en el proyecto, destinados a beneficiarios, etc.

Solo se permitirá la subcontratación para actividades que **no constituyan el objetivo principal del proyecto**. Las actividades a subcontratar deberán estar claramente identificadas en el desglose presupuestario.

**En el caso particular de los proyectos de la línea especial, modalidad representación individual, la suma de los gastos de producción deberá ser igual al monto correspondiente a la suma de las causas postuladas.**

**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, mantención y envío 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 incurrir 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, asimismo, 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/la Coordinador/a 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 monto total solicitado** para el proyecto presentado, según lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.



**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 en redes sociales, 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 Nº 3.1 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 Nº 9 de las bases.

En el acuerdo que adjudique los proyectos que recibirán financiamiento, el Consejo podrá, efectuar ajustes a la estimación de gastos requeridos para un proyecto postulado en caso que 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 Nº 19.862. Para acreditar lo anterior, el SERNAC verificará dicha inscripción a través del portal <https://www.registros19862.cl>.

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

Las AdC's postulantes podrán formular consultas o solicitar aclaraciones respecto de las presentes bases, a través del correo electrónico de la Coordinadora General del Fondo Concursable Paulina Espinoza [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl), con copia a [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@sernac.cl) y [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@sernac.cl) dentro



del plazo indicado en el calendario señalado 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/la Coordinador/a 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 el cierre del plazo de consultas, 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 efectuare 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/la Coordinador/a 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/la Coordinador/a 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 Nº 9 de las bases;
2. La Asociación postulante cumpla, al momento de la postulación, con 2 años de antigüedad mínima de personalidad jurídica, contada desde su constitución. Dicha información será verificada con la DAES.
3. La Asociación postulante o el equipo ejecutor cumpla, al momento de la postulación, con 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto, la información será verificada de acuerdo a los antecedentes dispuestos en los Anexos Nº2.1, 2.2 y 2.3.
4. La Asociación postulante cumpla con la vigencia de su directorio al momento de la postulación. Dicha información será válida en función del certificado que debe formar parte de la postulación.
5. La postulación cumpla con los objetivos y requisitos específicos de la línea y modalidad de proyecto a la que postula;
6. La postulación no exceda el límite máximo de 15% de gastos de operación definido en el punto Nº 11 de las bases;
7. La postulación cumple con el monto mínimo (\$3.000.000) definido para la postulación de proyectos (excepto en Representación individual).
8. La Asociación de Consumidores postulante no se encuentre inhabilitada, según se indica en el punto Nº 6 de las bases; y
9. La Asociación de Consumidores postulante no se encuentre inhabilitada, según se indica en el punto Nº 18.4 de las bases; y
10. La postulación no exceda el límite máximo de 30% de gastos en honorarios definido en el punto Nº 11 de las bases. O bien de exceder el máximo indicado, este se encuentre debidamente justificado y cuya motivación se considere conforme, todo en virtud de lo establecido en las presentes Bases.
11. 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 alguno de los requisitos antes señalados serán rechazados y declarados **inadmisibles**.

Con la información levantada a través del examen se elaborará 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, el Consejo y la Coordinadora del Fondo podrán declarar inadmissible el o los proyectos de dicha AdC y, conforme a ello, restarlo de los proyectos a evaluar o que continúan participando del concurso.

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

Durante el examen de admisibilidad, el/la Coordinador/a 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 los proyectos a los que les fueron solicitados antecedentes adicionales, 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 la Coordinadora del Fondo, o quien ésta disponga, para que la asociación de respuesta satisfactoria a la consulta o solicitud de antecedentes realizada por el Consejo a través de la Coordinadora o quien ésta designe. **El consejo evaluará la procedencia de aplicar descuentos por este concepto, conforme a lo indicado en el punto N° 18 de las presentes bases.**

**De no presentar los antecedentes ya señalados o presentarse fuera del plazo indicado, se aplicarán las condiciones establecidas en el punto N°14, relacionado con el examen de admisibilidad.**

## **16. 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 hábiles, contados desde el cierre del período de postulación. Asimismo, 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.

Será responsabilidad de las asociaciones de consumidores, mantener actualizados sus datos de contacto, registrados en el portal.



## 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, quien podrá, a su vez, solicitar la asistencia de la Coordinación General del Fondo para que ésta le presente una pre-evaluación de los proyectos, a fin de tenerla a la vista para su propia evaluación o pronunciarse sobre ésta para la determinación del puntaje de los proyectos; no obstante la decisión formal sobre la evaluación de los proyectos deberá, en cualquier caso, ser siempre tomada por el Consejo, el que constará en el acuerdo correspondiente que será debidamente comunicado. Correspondrá, a su vez, a la Coordinadora General del fondo, verificar y registrar el debido cumplimiento de las distintas fases y exigencias establecidas para el Concurso.

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 el máximo puntaje 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 menor a 65 puntos.

Se tendrá a la vista la siguiente información en la etapa de evaluación y adjudicación de recursos relativas a los proyectos que cuenten con cierres con alcances, respecto de aquellos proyectos ejecutados durante el año anterior o con una nota de comportamiento igual o inferior a 4. **De esta manera y en caso que aplique, las Asociaciones que hubieran obtenido cierres con alcances en el 50% o más de sus proyectos ejecutados durante el año anterior, sólo podrán adjudicarse un máximo de 2 proyectos. Misma restricción aplicará a las Asociaciones que tuvieran una nota de comportamiento igual o inferior a 4.**



## 18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS

### 18. 1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterio a evaluar		1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
30%	<p>El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:</p> <p>- Definición clara del problema de consumo</p> <p>- Identificación de causas del problema</p> <p>- Identificar sus efectos y consecuencias</p> <p>- Población afectada.</p>	<p>Se deberá 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, respondiendo directamente a ¿cuál es el problema de consumo abordado? y mostrando antecedentes tanto cuantitativos como cualitativos que sustentan su existencia y la necesidad de ser objeto de intervención.</p> <p>Para el problema descrito deberán 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 únicas, sin embargo deben hallarse claramente identificadas como parte del diagnóstico. Así como también deberán identificar los efectos y consecuencias del problema de consumo que se quiere abordar a través de la iniciativa.</p> <p>El diagnóstico deberá 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.</p>	1 a 7 puntos	4,29	30,00



	<p>- Fuentes / Referencias</p> <p>El diagnóstico y descripción del problema, sus causas y población afectada deberán 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. Las fuentes deben ser pertinentes con el diagnóstico abordado y deben ser indicadas en el soporte respectivo, por ejemplo <a href="https://www.sernac.cl/">https://www.sernac.cl/</a></p> <p>Se valorará que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.</p> <p>Así mismo, se valorará la relación del problema priorizado con los esfuerzos desarrollados por el SERNAC y otros Servicios Públicos en materias de protección al consumidor.</p>			
--	---	--	--	--

<b>Criterio a evaluar</b>		<b>2. Descripción del proyecto</b>		
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>
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	35,00
		<p>- Descripción de la iniciativa</p> <p>El proyecto deberá describir de manera detallada su objetivo general, sus actividades y objetivos específicos 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 responder directamente a las siguientes interrogantes:</p> <p>¿Cómo se vincula la iniciativa al problema de consumo?</p> <p>¿Cómo van a ejecutar la iniciativa?</p> <p>¿cuándo? y ¿dónde?</p> <p>El proyecto deberá 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.</p>		
		<p>- Planificación de la iniciativa</p> <p>El proyecto deberá 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. Esta descripción debe ser consistente con el anexo de planificación.</p>		
		<p>- Vinculación (Coherencia) de las actividades con la iniciativa</p> <p>El proyecto deberá 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.</p>		
		<p>- Metodología</p> <p>De existir alguna metodología específica en base a la cual se desarrolle la iniciativa a desarrollar y/o la sustente como aporte de</p>		



		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.			
	- Público objetivo y cobertura	El proyecto deberá identificar, describir y cuantificar la cantidad de población a la que efectivamente abarcará (público directamente intervenido con la iniciativa), así como, identificar, describir y cuantificar a la población indirectamente beneficiada con la actividad o sus productos (Público indirectamente intervenido con la iniciativa). Adicionalmente, se deberá especificar el territorio en el cual se implementará la iniciativa o del cual provienen sus beneficiarios.			
	- Estrategia de difusión / convocatoria	El proyecto deberá describir claramente, de acuerdo a sus características, 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: 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. 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				
	Se valorará, además, que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.				



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>3. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
10%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de iniciativas, vinculadas al área u objetivo de ejecución del proyecto.</p> <p>El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a los años de experiencia de la Asociación de consumidores, la que no podrá ser inferior a 2 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años. En este caso se considerarán iniciativas con una antigüedad no inferior a 2 años.</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.</p> <p>El detalle de las iniciativas informadas por las AdC en su postulación será contrastado con los antecedentes adjuntos que den cuenta de la experiencia. De no adjuntarse los antecedentes que permitan demostrar la experiencia, se le otorgarán los puntajes mínimos.</p>	<p>3.1 Se asignará el puntaje de acuerdo a los años de experiencia de las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la siguiente escala:</p> <p>Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, por parte de las Asociaciones de Consumidores, y que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala, y de acuerdo a la información proporcionada en el anexo :</p> <p>Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>Para que una iniciativa previamente ejecutada se 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.</p> <p>Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)</p>	<p>0 puntos</p> <p>3 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>0 puntos</p> <p>1 punto</p> <p>2 puntos</p> <p>1 a 7 puntos</p>	1,43	10,00



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
10%	<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 la Coordinadora 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>- Respuesta oportuna a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica, del CAFC y/o del SERNAC.</li> <li>- Cumplimiento de las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul>	<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> <p>Cumple plenamente con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.</p> <p>Cumple de manera conforme 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> <p>Cumple de forma aceptable 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> <p>Cumple medianamente 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> <p>El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p> <p>Cumple deficientemente 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</p>	<p>7 puntos</p> <p>6 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>4 puntos</p> <p>3 puntos</p>	1,43	10,00



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

		<p>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>		
		<p>No cumple 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.</p>	2 puntos	
		<p>No se cumple 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.</p>	1 punto	

Criterio a evaluar		5. Costos y presupuesto del proyecto			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
5%	<p>El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los gastos</li> <li>- Coherencia presupuestaria</li> <li>- Vinculación entre gastos y actividades / objetivos</li> <li>- Relación gasto / beneficiarios</li> <li>- Justificación de personal</li> </ul> <p>El proyecto presenta con detalle los distintos gastos a ejecutarse con cargo al Fondo Concursable, conforme al formato dispuesto en el Anexo N° 3.1 y la información y campos mínimos dispuestos en éste, como ítem de gasto, montos, descripción y objetivo del gasto, etapa del proyecto asociada, etc.</p> <p>El detalle de los gastos debe ser consistente con las actividades declaradas en la descripción del proyecto.</p> <p>Se describe una adecuada coherencia entre los gastos proyectados y las cotizaciones presentadas, los volúmenes de bienes o servicios a contratar, población beneficiaria, plazos de ejecución, etc.</p> <p>Los gastos del proyecto se describen clara y directamente vinculados a las actividades proyectadas y se advierten necesarios para el adecuado logro de los objetivos del proyecto.</p> <p>El presupuesto proyectado para el proyecto se describe de forma justificada y consistente con el volumen de población directa , en términos de eficiencia e impacto del gasto proyectado.</p> <p>El proyecto presenta con detalle las personas a contratar 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.</p>	1 a 7 puntos	0,71	5,00	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>6. Resultado Esperado</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>			
10%		<p>El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:</p> <p>- Resultado esperado</p> <p>Deberá identificar los logros concretos y resultados medibles que el proyecto debe generar para alcanzar los objetivos específicos del proyecto. Para lo cual se deberá establecer los niveles de logro y su consecuente definición de metas. Identificando entonces en su descripción, los resultados esperados, el nivel de éxito esperado y los medios de verificación.</p> <p>Permanencia del proyecto en el tiempo</p> <p>Deberá incorporar una o más acciones concretas que garanticen de manera óptima los efectos y resultados del proyecto en el tiempo.</p> <p>Medición de eficacia</p> <p>Se deberá determinar la medición de eficacia que permita evaluar si se alcanzaron los objetivos o metas planificadas.</p>	1 a 7 puntos	1,43	10,00

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente puntaje por cualquiera de las bonificaciones definidas en el punto N°18.3. En caso de subsistir la igualdad o de no aplicarse bonificación, 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", "3. Experiencia de la asociación en la ejecución de iniciativas", "4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos", "5. Costos y presupuesto del proyecto", y 6. Resultados esperados. 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		1. Descripción y justificación del caso			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	Se evaluará, mediante una nota global de 1 a 7, la 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 cuentan 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, y que sean consistentes, 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	2,86	20,00

Criterio a evaluar		2. Justificación del estudio			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	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 respectivas, sobre el mérito de la	1 a 7 puntos	2,86	20,00

		denuncia, que efectúa el Servicio ante la interposición de una carta de denuncia.			
--	--	---	--	--	--

<b>Criterio a evaluar</b>		<b>3. Pertinencia del caso</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
20%	<p>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.</p> <p>La evaluación global integrará la consideración de distintos aspectos a analizar del proyecto, entre los cuales se observan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Oportunidad</li><li>- Impacto en los consumidores</li><li>- Volumen y características de los consumidores vulnerados</li><li>- Factibilidad de compensación a los consumidores</li></ul>	<p>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.</p> <p>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, educación, vivienda, créditos y comisiones o cargos asociados a los mismos, cobranzas, entre otras tantas.</p> <p>Respecto a la cuantificación de los consumidores vulnerados, los criterios y fuente para su determinación y sus características específicas de vulnerabilidad, en caso corresponda.</p> <p>Respecto a la posibilidad de que el incumplimiento normativo observado derive en la obtención de compensaciones, reparaciones, restituciones o indemnizaciones para los consumidores afectados, proyectando la estimación económica del daño, los eventuales beneficiarios de un acuerdo PVC y la metodología utilizada para su determinación.</p>	1 a 7 puntos	2,86	20,00



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>4. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
20%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de iniciativas, vinculadas al área u objetivo de ejecución del proyecto.</p> <p>El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a los años de experiencia de la Asociación de consumidores, la que no podrá ser inferior a 2 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años. En este caso se considerarán iniciativas con una antigüedad no inferior a 2 años.</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.</p> <p>El detalle de las iniciativas informadas por las AdC en su postulación será contrastado con los antecedentes adjuntos que den cuenta de la experiencia. De no adjuntarse los antecedentes que permitan demostrar la experiencia, no serán contabilizados.</p>	<p>3.1 Se asignará el puntaje de acuerdo a los años de experiencia de las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la siguiente escala:</p> <p>Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</p> <p>3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, por parte de las Asociaciones de Consumidores, y que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala, y de acuerdo a la información proporcionada en el anexo :</p> <p>Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</p> <p>Para que una iniciativa previamente ejecutada se 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.</p> <p>Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)</p>	<p>0 puntos</p> <p>3 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>0 puntos</p> <p>1 punto</p> <p>2 puntos</p> <p>1 a 7 puntos</p>	2,86	20,00



Criterio a evaluar		5. Evaluación económica del estudio			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
10%	Justificación del monto solicitado y su coherencia con el beneficio perseguido a través de la apertura de un procedimiento voluntario colectivo.	<p>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.</p> <p>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.</p>	1 a 7 puntos	1,42	10,00

Criterio a evaluar		6. Comportamiento previo en ejecución de proyectos			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
10%	<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 la Coordinadora 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</li> </ul>	<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> <p>Cumple plenamente con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.</p> <p>Cumple de manera conforme 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> <p>Cumple de forma aceptable 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> <p>Cumple medianamente 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</p>	<p>7 puntos</p> <p>6 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>4 puntos</p>	1,42	10,00



<p>o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"><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>- Respuesta oportuna a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica, del CAFC y/o del SERNAC.</li><li>- Cumplimiento de las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li></ul>	<p>el logro de las actividades y objetivos del proyecto al final de su ejecución. El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p> <p>Cumple deficientemente 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> <p>No cumple 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.</p> <p>No se cumple 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.</p>		3 puntos	
--	---	--	----------	--

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente puntaje por cualquiera de las bonificaciones definidas en el punto N° 18.3. Posterior a ello o de no aplicarse bonificación, 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. Experiencia de la Asociación", "5. Evaluación económica del estudio" y "6. 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		1. Descripción y justificación del caso			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	1 a 7 puntos	2,86	20,00

Criterio a evaluar		2. Justificación del estudio			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	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	2,86	20,00

Criterio a evaluar		3. Pertinencia del caso			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	<p>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.</p> <p>La evaluación global integrará la consideración de distintos aspectos a analizar del proyecto, entre los cuales se observan:</p>		1 a 7 puntos	2,86	20,00





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad</li> </ul>	<p>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.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto en los consumidores</li> </ul>	<p>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.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen y características de los consumidores vulnerados</li> </ul>	<p>Respecto a la cuantificación de los consumidores vulnerados, los criterios y fuente para su determinación y sus características específicas de vulnerabilidad, en caso corresponda.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factibilidad de compensación a los consumidores</li> </ul>	<p>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.</p>		



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

SERNAC CI = 800 700 100

<b>Criterio a evaluar</b>		<b>4. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos</b>															
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>												
20%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de iniciativas, vinculadas al área u objetivo de ejecución del proyecto.</p> <p>El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a los años de experiencia de la Asociación de consumidores, la que no podrá ser inferior a 2 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años. En este caso se considerarán iniciativas con una antigüedad no inferior a 2 años.</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.</p> <p>El detalle de las iniciativas informadas por las AdC en su postulación será contrastado con los antecedentes adjuntos que den cuenta de la experiencia. De no adjuntarse los antecedentes que permitan demostrar la experiencia, se le otorgarán los puntajes mínimos.</p>	<p>3.1 Se asignará el puntaje de acuerdo a los años de experiencia de las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la siguiente escala:</p> <table border="1"> <tr> <td>Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>5 puntos</td> </tr> </table> <p>3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, por parte de las Asociaciones de Consumidores, y que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala, y de acuerdo a la información proporcionada en el anexo :</p> <table border="1"> <tr> <td>Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>1 punto</td> </tr> <tr> <td>5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>2 puntos</td> </tr> </table> <p>Para que una iniciativa previamente ejecutada se 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.</p> <p>Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)</p>	Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos	2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos	5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos	Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos	2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto	5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos	2,86	20,00	
Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos																
2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos																
5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos																
Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos																
2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto																
5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos																





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar		5. Evaluación económica del desarrollo del material probatorio			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
10%	Justificación del monto solicitado y su coherencia con el beneficio perseguido a través de la acción judicial.	<p>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.</p> <p>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.</p>	1 a 7 puntos	1,43	10,00

Criterio a evaluar		6. Comportamiento previo en ejecución de proyectos			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
10%	<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 la Coordinadora 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>	<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> <p><u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.</p> <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> <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> <p><u>Cumple medianamente</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos financiados a la AdC</p>	<p>7 puntos</p> <p>6 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>4 puntos</p>	1,43	10,00



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

	<p>- Entrega en tiempo y forma de los informes de avance o finales de actividades y cuentas, así como a las observaciones realizadas.</p> <p>- Cumplimiento en plazo de las actividades y objetivos de los proyectos financiados.</p> <p>- Logro de población beneficiaria planificada en proyectos financiados.</p> <p>- Respuesta oportuna a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica, del CAFC y/o del SERNAC.</p> <p>- Cumplimiento de las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</p>	<p>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> <p>El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p> <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> <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> <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>		
		<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> <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>	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 puntaje por cualquiera de las bonificaciones definidas en el punto N° 18.3. Posterior a ello o de no aplicarse bonificación, 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. Experiencia de la asociación", "5. Evaluación económica del desarrollo del material probatorio" y "6. 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.

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

Criterio a evaluar		1. Experiencia de la asociación en Representación individual															
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado												
25%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de iniciativas, vinculadas al área u objetivo de ejecución del proyecto.</p> <p>El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a los años de experiencia de la Asociación de consumidores, la que no podrá ser inferior a 2 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años. En este caso se considerarán iniciativas con una antigüedad no inferior a 2 años.</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.</p> <p>El detalle de las iniciativas informadas por las AdC en su postulación será contrastado con los antecedentes adjuntos que den cuenta de la experiencia. De no adjuntarse los antecedentes que permitan demostrar la experiencia, se le otorgarán los puntajes mínimos.</p>	<p>3.1 Se asignará el puntaje de acuerdo a los años de experiencia de las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la tramitación ante los JPL y las Corte de Apelaciones la siguiente escala:</p> <table border="1"> <tr> <td>Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>5 puntos</td> </tr> </table> <p>3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, por parte de las Asociaciones de Consumidores, y que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala, y de acuerdo a la información proporcionada en el anexo :</p> <table border="1"> <tr> <td>Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>1 punto</td> </tr> <tr> <td>5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>2 puntos</td> </tr> </table> <p>Para que una iniciativa previamente ejecutada se 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.</p> <p>Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)</p>	Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos	2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos	5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos	Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos	2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto	5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos	3,57	25,00	
Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos																
2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos																
5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos																
Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos																
2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto																
5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos																



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>2. Equipo ejecutor y perfil de los abogados</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
40%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones, de acuerdo al número de abogados que componen el equipo ejecutor del proyecto y el perfil de los mismos.</p> <p>Para la evaluación del perfil se tendrá en cuenta la formación específica y la experiencia con la que cuente el o los abogados a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos a transferir.</p> <p>El criterio se compondrá de dos elementos a evaluar:</p> <p>2.1 Número de abogados que componen el equipo ejecutor con formación en derecho de consumo.</p> <p>2.2 Formación y Experiencia de los abogados del equipo ejecutor.</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 el SERNAC, adjuntando los respaldos que permitan verificar formación y experiencia de los abogados.</p> <p>El SERNAC, en el desempeño de su función de control sobre los proyectos, podrá en cualquier momento de su ejecución, previo a la certificación de ejecución conforme, requerir los antecedentes a la AdC que den cuenta del efectivo cumplimiento del perfil de abogado comprometido, a fin de evaluar el correcto desarrollo de los objetivos del proyecto, así como el correcto cumplimiento de las condiciones mínimas comprometidas por la AdC para ello.</p>	<p>2.1 Se otorgará un puntaje entre 1 y 5 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con 1 abogado. 0 puntos</li> <li>- El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con 2 abogados. 1 punto</li> <li>- El equipo ejecutor cuenta, en su composición, con más de 2 abogados. 2 puntos</li> </ul> <p>Se otorgará un puntaje entre 1 y 5 puntos para el criterio, conforme al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los abogados del equipo ejecutor, cuentan con formación en materia de consumo y experiencia superior a 2 años en tramitación de causas en materia de consumo. 5 puntos</li> <li>- Todos los abogados del equipo ejecutor, cuentan con formación en materia de consumo y experiencia, al menos, de 2 años en la tramitación de causas en materia de consumo. 3 puntos</li> <li>- Al menos un abogado del equipo ejecutor, cuenta con formación en materia de consumo y experiencia, al menos, de 2 años en la tramitación de causas en materia de consumo. 1 puntos</li> <li>- Los demás casos no previstos en la asignación de puntaje anterior 0 puntos</li> </ul> <p>No serán financiados proyectos que no incluyan, dentro de su equipo de abogados, que al menos uno de sus integrantes posea experiencia mínima de 2 años en la tramitación de juicios en materia de consumo.</p> <p>Puntaje Total del Criterio (2.1 + 2.2)</p>	1 a 7 puntos	5,71	40,00

Criterio a evaluar		3. Comportamiento previo en ejecución de proyectos			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
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 de la AdC postulante, no solo en proyectos de representación individual, sino en cualquier proyecto financiado 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 la Coordinadora 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>- Respuesta oportuna a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría</li> </ul>	<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> <p><u>Cumple plenamente</u> con todos los 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> <p><u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de todos 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> <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> <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. El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p> <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</p>	7 puntos 6 puntos 5 puntos 4 puntos 3 puntos	2,14	15,00



<p>Técnica, del CAFC y/o del SERNAC.</p> <p>- Cumplimiento de las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</p>	<p>formulación o planificación, y/o cumpliéndose de manera incompleta las actividades y objetivos del proyecto.</p>	<p>2 puntos</p>	
	<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> <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>		

Criterio a evaluar		4. Comportamiento previo en la ejecución de proyectos de Representación Individual			
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
20%	<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 específicamente en la Modalidad de Representación Individual, durante los 2 años anteriores.</p> <p>El Consejo asignará el puntaje en base al informe ad-hoc que entregará la Coordinadora 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>- Cumplimiento en plazo de los hitos definidos en la etapa de derivación y aceptación de casos a representar.</li> <li>- Informa en tiempo y forma sobre la presentación de las demandas y el consecuente desarrollo del proyecto, así como del avance de las causas posterior a ello, manteniendo actualizada la plataforma de derivación y seguimiento y el registro de los hitos en ella.</li> <li>- Las evidencias dispuestas para dar cuenta de la</li> </ul>	<p>Se asignará puntaje de acuerdo al comportamiento e información entregada por la AdC en los proyectos de Representación individual financiados durante los 2 años anteriores por el Fondo Concursable, a la Asociación de Consumidores postulante en calidad de titular, conforme a la siguiente escala:</p> <p><u>Cumple plenamente</u> con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos de Representación Individual financiados a la AdC.</p>	7 puntos	2,86	20,00
		<u>Cumple de manera conforme</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos los proyectos de Representación individual financiados a la AdC, observándose sólo brechas menores en la ejecución., la por la AdC a la Coordinación General del Fondo, hallándose justificadas por causas ajenas a la Asociación.	5 puntos		



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

<p>presentación de las demandas, así como de los demás hitos de tramitación cumplidos son las requeridas por bases y cumplen con las formalidades que permitan discernir efectivamente el cumplimiento de la representación judicial.</p> <p>- Contesta de forma oportuna las comunicaciones de las contrapartes del SERNAC, sus requerimientos y citaciones en el marco de la ejecución del proyecto y su monitoreo.</p> <p>- Los tiempos de tramitación de las causas resultan razonables para la adecuada defensa del consumidor y la buena ejecución del proyecto.</p>	<p><u>Cumple con brechas</u> los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos de Representación individual financiados a la AdC; dificultando la ejecución y el monitoreo del proyecto.</p> <p>El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p>	<p>3 puntos</p>	
	<p><u>No cumple o cumple con deficiencias significativas</u> con los distintos requisitos, condiciones y compromisos de los proyectos de Representación Individual financiados, <u>existiendo habituales dificultades</u> de comunicación y seguimiento de los proyectos, en la actualización de la plataforma, falta de respuesta a solicitudes y/o presentando tardanzas injustificadas para las distintas etapas e hitos contemplados en los proyectos.</p>		

En caso de que se produzca igualdad de puntaje entre dos o más proyectos, se privilegiará el proyecto que presente puntaje por cualquiera de las bonificaciones definidas en el punto N° 18.3. Posterior a ello o de no aplicarse bonificación, se privilegiará el proyecto que presente un mayor puntaje en el criterio "2. Equipo Ejecutor". De persistir el empate, primará en la calificación aquel proyecto que presente una mayor calificación en los criterios "3. Perfil de abogado(s) que tramitarán las causas", "1. Experiencia de la Asociación" equipo Ejecutor", "4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos", "5. Comportamiento previo en la ejecución de proyectos de Representación Individual" y "2. Experiencia de la Asociación", 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 de Co-creación**

<b>Criterio a evaluar</b>		<b>1. Diagnóstico y justificación del problema de consumo</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
30%		<p>El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:</p>	1 a 7 puntos	4,29	30,00



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición del problema de consumo</li> </ul>	Se deberá 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, respondiendo directamente a ¿cuál es el problema de consumo abordado?, y mostrando antecedentes tanto cuantitativos como cualitativos que sustentan su existencia y la necesidad de ser objeto de intervención.			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de causas del problema</li> </ul>	Para el problema descrito deberán 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 únicas, sin embargo deben hallarse claramente identificadas como parte del diagnóstico.			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población afectada.</li> </ul>	El diagnóstico deberá 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.			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes / Referencias</li> </ul>	El diagnóstico y descripción del problema, sus causas y población afectada deberán 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. Las fuentes deben ser pertinentes con el diagnóstico abordado.			
		<p>Se valorará que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.</p> <p>Así mismo, se valorará la relación del problema priorizado con los esfuerzos desarrollados por el SERNAC y otros Servicios Públicos en materias de protección al consumidor.</p>			

<b>Criterio a evaluar</b>		<b>2. Descripción del proyecto</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la iniciativa</li> </ul>	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	5,71	40,00
		El proyecto deberá identificar claramente la propuesta de solución y describir de manera detallada su objetivo general, sus actividades y objetivos específicos a lograr a través de ellas, cuantificando los niveles de producción (cantidad de productos y/o servicios a prestar) y presentando cómo			



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

		<p>tales actividades se vinculan con los objetivos planteados y cuál será el impacto del proyecto. Así mismo, el proyecto debe responder directamente a las siguientes interrogantes:</p> <p>¿Cómo se vincula la iniciativa al problema de consumo?</p> <p>¿Cómo van a ejecutar la iniciativa?</p> <p>¿cuándo? y ¿dónde?.</p> <p>El proyecto deberá 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. Al respecto, deberá indicarse qué valor agrega la iniciativa a los consumidores, que sea distinto a lo ya existente.</p>			
	- Planificación de la iniciativa	<p>El proyecto deberá 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. Esta descripción debe ser consistente con el anexo de planificación.</p>			
	- Coherencia de la iniciativa	<p>El proyecto deberá 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.</p>			
	- Metodología	<p>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.</p> <p>Como parte de la metodología, el proyecto deberá describir claramente, de acuerdo a las características de cada proyecto, cómo se materializa la co-creación con el Servicio Nacional del Consumidor, identificando las <u>etapas y actividades co creadas</u>.</p>			
	- Población Beneficiaria	<p>El proyecto deberá 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 deberá especificar el territorio en el cual se implementará la iniciativa o del cual provienen sus beneficiarios.</p>			
	- Estrategia de difusión / convocatoria	<p>El proyecto deberá 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</p>			



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	apoyo a la difusión y convocatoria del público objetivo.			
	<p>Se valorará positivamente:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			
	<p>Se valorará, además, que la redacción sea concisa y clara, con lenguaje simple y exista lógica en los antecedentes y conclusiones presentados.</p>			

Criterio a evaluar		3. Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos															
Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado												
15%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a su experiencia previa en la ejecución de iniciativas, vinculadas al área u objetivo de ejecución del proyecto.</p> <p>El total del puntaje para el criterio se compondrá de:</p> <p>3.1. Un máximo de 5 puntos de acuerdo a los años de experiencia de la Asociación de consumidores, la que no podrá ser inferior a 2 años; y</p> <p>3.2. Un máximo de 2 puntos de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años. En este caso se considerarán iniciativas con una antigüedad no inferior a 2 años.</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.</p> <p>El detalle de las iniciativas informadas por las AdC en su postulación será contrastado con los antecedentes adjuntos que den cuenta de la experiencia. De no adjuntarse los antecedentes que permitan demostrar la experiencia, se le otorgarán los puntajes mínimos.</p>	<p>3.1 Se asignará el puntaje de acuerdo a los años de experiencia de las Asociaciones de Consumidores postulantes, conforme a la siguiente escala:</p> <table> <tr> <td>Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.</td> <td>5 puntos</td> </tr> </table> <p>3.2. Se asignará puntaje de acuerdo a la cantidad de iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, por parte de las Asociaciones de Consumidores, y que se encuentren directamente relacionados con la iniciativa en evaluación, conforme a la siguiente escala, y de acuerdo a la información proporcionada en el anexo :</p> <table> <tr> <td>Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>1 punto</td> </tr> <tr> <td>5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada</td> <td>2 puntos</td> </tr> </table> <p>Para que una iniciativa previamente ejecutada se 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.</p>	Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos	2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos	5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos	Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos	2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto	5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos		214	15,00
Menos de 2 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	0 puntos																
2 a 4 años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	3 puntos																
5 o más años de experiencia en el área de ejecución del proyecto.	5 puntos																
Menos de 2 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	0 puntos																
2 a 4 proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	1 punto																
5 o más proyectos directamente relacionados con la iniciativa evaluada	2 puntos																



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

SEBNAC CI = 800 700 100

	Puntaje Total del Criterio (3.1 + 3.2)	1 a 7 puntos

Criterio a evaluar		4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos			
Ponderación	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
10%	<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 la Coordinadora 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>- Respuesta oportuna a las comunicaciones y solicitudes de la Coordinación General, Secretaría Técnica, del CAFC y/o del SERNAC.</li> <li>- Cumplimiento de las condiciones dispuestas por las Bases de Concurso respecto a difusión de los proyectos adjudicados.</li> </ul>	<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> <p>Cumple plenamente con todos los requisitos, condiciones y compromisos de todos los proyectos financiados a la AdC.</p> <p>Cumple de manera conforme 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> <p>Cumple de forma aceptable 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> <p>Cumple medianamente 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. El presente puntaje se aplicará también a la asociación postulante que no posea experiencia ejecutando iniciativas de este fondo durante el año anterior.</p>	<p>7 puntos</p> <p>6 puntos</p> <p>5 puntos</p> <p>4 puntos</p>	1,43	10,00



		<p>Cumple deficientemente 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>No cumple 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.</p>	2 puntos		
		<p>No se cumple 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.</p>	1 punto		



<b>Criterio a evaluar</b>		<b>5. Costos y presupuesto del proyecto</b>			
<b>Ponderación Criterio</b>	<b>Componentes de la evaluación del criterio</b>	<b>Explicación</b>	<b>Puntaje a asignar por Criterio</b>	<b>Puntaje Mínimo Ponderado</b>	<b>Puntaje Máximo Ponderado</b>
5%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:				
	- 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° 3.1 y la información y campos mínimos dispuestos en éste, como ítem de gasto, montos, descripción y objetivo del gasto, etapa del proyecto asociada, etc. El detalle de los gastos debe ser consistente con las actividades declaradas en la descripción del proyecto.	1 a 7 puntos	0,71	5,00
	- 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 puntaje por cualquiera de las bonificaciones definidas en el punto N° 18.3. Posterior a ello o de no aplicarse bonificación, se privilegiará el proyecto que presente 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", "3. Experiencia de la asociación en la ejecución de iniciativas", "4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos" y "5. Costos y presupuesto del proyecto", "4. Comportamiento previo en ejecución de proyectos" y, 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.

## **18.2. ACLARACIONES A LAS POSTULACIONES POSTERIOR AL EXAMEN DE ADMISIBILIDAD**

Respecto de las postulaciones que no hayan sido calificadas como inadmisibles, el/la Coordinador/a General del Fondo Concursable o las AdC postulantes podrán solicitar por escrito a través de correo electrónico, precisiones sobre aspectos técnicos y/o económicos, que no resulten suficientemente claros, a fin de determinar el alcance de los compromisos que se adquieran en razón de la entrega de recursos. En este caso, las aclaraciones solicitadas, y las respuestas de la Asociación, pasarán a formar parte integrante de los antecedentes del convenio, en caso de ser adjudicado. En todo caso, tanto la solicitud de aclaraciones, como las respuestas de la Asociación, no podrán referirse a puntos que alteren elementos esenciales de la postulación, ni vulnerar el principio de igualdad de los participantes. Las respuestas deberán ser entregadas a más tardar dentro de los 2 días siguientes a la formulación de la consulta. La omisión de esta respuesta, en tiempo y forma, dará derecho al Consejo a interpretar los antecedentes y/o condiciones, sobre los cuales se solicita la aclaración, debiendo la Asociación en caso de resultar adjudicada, cumplir con el convenio de acuerdo a la interpretación señalada.

## **18.3. BONIFICACIONES Y DESCUENTOS**

- El Consejo asignará una bonificación de 5 puntos a las postulaciones presentadas por asociaciones que incorporen dentro del objeto del proyecto y las actividades de su ejecución, enfoque de género en su proyecto. Para ello, la iniciativa **deberá dar cuenta de manera explícita en la descripción del proyecto, de acciones orientadas a disminuir inequidades** (discriminación, injusticias o desigualdades), **brechas** (cuantificación de las inequidades, injusticia o discriminación) o **barreras de género** (obstáculos que se enfrentan para resolver las inequidades detectadas) **que se presentan respecto al problema de consumo abordado y la metodología que aplicarán para abordar dichas inequidades, brechas o barreras**
- El consejo asignará una bonificación de 5 puntos a las postulaciones presentadas por asociaciones que se enfoquen a resolver un problema de consumo que afecte a **consumidores hipervulnerables, identificando estos, segun los criterios circunstancial y situacional**, abordados por la circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable, disponible en la pagina web del SERNAC: [https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930\\_archivo\\_01.pdf](https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930_archivo_01.pdf).
- El consejo asignará una bonificación de 5 puntos a las postulaciones presentadas por asociaciones que promuevan prácticas de consumo sostenible. Para ello, la iniciativa **deberá dar cuenta de manera**



**explícita en la descripción del proyecto de cómo contribuye a fomentar una cultura de consumo sostenible.**

- El consejo asignará una bonificación de 5 puntos a las postulaciones presentadas por asociaciones que se enfoquen a resolver un problema de consumo que afecte a **consumidores que se encuentren en territorios de la zona norte (desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Valparaíso), debido a la escasa presencia de Asociaciones de Consumidores en estos espacios.**
- El consejo asignará una bonificación de 5 puntos a las postulaciones presentadas por asociaciones que se enfoquen en problemáticas de consumo cuyo público objetivo directo, sean personas que presenten algún tipo de discapacidad. Deberá dar cuenta de manera explícita en la descripción del proyecto, de las acciones orientadas a disminuir las inequidades (discriminación, injusticias o desigualdades), las brechas (cuantificación de las inequidades, injusticia o discriminación) y/o barreras (obstáculos que se enfrentan para resolver las inequidades detectadas) que se presentan respecto al problema de consumo abordado, así como la metodología que aplicarán para abordar dichas inequidades, brechas o barreras.
- 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 presentes Bases, motivo por el que se haya hecho uso de la facultad de solicitar aclaraciones, según el número 18.2 precedente. El Consejo evaluará, del total de proyectos a los cuales se le hicieron preguntas y/o solicitudes de documentación complementaria en el marco del examen de admisibilidad, o con posterioridad a este, 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.

La constatación de condiciones ofrecidas en virtud de la bonificación aplicada a cada proyecto seleccionado, deberá mantenerse a lo largo de toda la ejecución del proyecto.

En caso de que la evaluación de un proyecto, obtuviera un puntaje total superior los 100 puntos, en razón de la aplicación de las bonificaciones señaladas precedentemente, el puntaje será ajustado automáticamente a 100 puntos, siendo éste el máximo posible para la puntuación de un proyecto, sin perjuicio que la causa que hizo procedente la bonificación sea considerada como un criterio de desempate.

**18.4. IMPOSIBILIDAD DE ADJUDICACIÓN:**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

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

- o Que no haya cumplido con la obligación de rendir cuenta respecto de cualquier otro convenio suscrito con el SERNAC y/o el Consejo.
- o Que tengan proyectos suspendidos por el Servicio Nacional del Consumidor, en conformidad al artículo 30 del Reglamento.
- o Que tengan un informe final de evaluación de resultados de un proyecto adjudicado durante el año anterior rechazado por el Consejo de Administración.
- o Que durante el año anterior hayan sido multadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en razón de haber destinado fondos públicos a actividades distintas a las autorizadas por el artículo 8 de la ley 19.496.

#### 18.5. RESTRICCIONES DE ADJUDICACIÓN:

- 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. No deberán ser contabilizados para efectos de este límite los proyectos cooperativos en que la AdC actúe en calidad de co-ejecutora.
- El consejo **no podrá** financiar a una misma Asociación **más de 2 proyectos** cuando esta tenga una **nota de comportamiento igual o inferior a 4** durante el año anterior, o hubiese cerrado el **50% o más de sus proyectos con alcances**.

## 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

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 del SERNAC, en un plazo máximo de 25 días hábiles desde la publicación del acta de admisibilidad. Complementariamente, el 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 resulten seleccionados deberán **informar por escrito, vía correo electrónico, su aceptación formal de los resultados** y condiciones definidas por el Consejo en el marco de las presentes bases, en un **plazo máximo de 3 días hábiles desde la notificación** enviada por el/la Coordinador/a General del Fondo Concursable. De no efectuarse dicha aceptación en los plazos y 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 Nº 20 de las bases.

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

Los proyectos que, habiendo obtenido una calificación total igual o superior a 65 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 avanzará en caso que alguna de las Asociaciones de Consumidores con proyectos adjudicados no declarase su aceptación formal de los resultados bajo las condiciones definidas por el Consejo, lo rechace explícitamente, no proporcione los antecedentes requeridos para la suscripción del convenio y/o no suscribiese el respectivo convenio, conforme lo dispuesto en los puntos Nº 19 y Nº 22 de las presentes bases, respectivamente y/o no cumpla con los requisitos establecidos por la ley o las presentes bases para la suscripción del mismo; o no diese cumplimiento a la obligación de entrega de la garantía referida en el punto Nº 23 de las mismas.

En caso que 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; adjudicar al siguiente proyecto de la lista de espera que sí pueda ser financiado con los recursos liberados; o disponer la adición de tales recursos al monto disponible para adjudicar proyectos a las próximas convocatorias 2026.

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 la otra línea concursada. De no existir proyectos en lista de espera factibles de financiar, los recursos podrán destinarse a las próximas convocatorias 2026.

## **21. RECLAMACIÓN A LAS DECISIONES DEL CONSEJO**

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

**Plazo:** el Recurso podrá presentarse dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la publicación del acta en el portal web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), en el caso de la declaración de inadmisibilidad; 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 [pepinoza@sernac.cl](mailto:pepinoza@sernac.cl), con copia a [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@sernac.cl) y [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@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.

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

La Coordinadora General del Fondo Concursable evaluará el cumplimiento de las condiciones requeridas para la admisión del recurso, y remitirá al Consejo de Administración del Fondo Concursable la información para que éste analice de conformidad a la información presentada, a fin de aprobar o rechazar dicho recurso.



El recurso presentado por una AdC deberá ser resuelto en los plazos reglamentarios correspondientes; y la decisión será comunicada a la Asociación recurrente, 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/la Coordinador/a del Fondo el/la encargado/a de efectuar las gestiones para la formalización y publicación de la nueva decisión, según corresponda. Asimismo, 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 y aceptados, deberán suscribir un convenio de transferencia de recursos con el SERNAC, el que será enviado posterior a la recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del proyecto. La AdC deberá hacer llegar la garantía, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, desde la aceptación de la ejecución del proyecto. **Además de la Garantía señalada, serán requisitos para suscribir el convenio, acreditar los siguientes aspectos:**

- Se **deberá acreditar el objeto social o fines que establecen los estatutos** o acta de constitución de la Asociación, que sea pertinente con la iniciativa a desarrollar, de manera previa a la suscripción del convenio de transferencia. Para ello, las Asociaciones adjudicadas deberán hacer llegar copia del estatuto vigente de su organización, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, desde la aceptación de la ejecución del proyecto.
- Se deberá **acreditar el cumplimiento íntegro de las obligaciones establecidas en la Ley N° 19.862**, por lo cual, las Asociaciones adjudicadas deberán hacer llegar certificado de inscripción, obtenido desde la página Registro central de colaboradores del Estado (<https://www.registros19862.cl/>) dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, desde la aceptación de la ejecución del proyecto.

Sólo se podrán suscribir convenios con aquellas instituciones privadas que, al momento de la postulación, **tengan a lo menos dos años de antigüedad contados desde su constitución**, y que demuestren experiencia en el área de ejecución del convenio. Lo que será verificado dentro del examen de admisibilidad, según los requisitos definidos en el punto N°14 de las presentes bases.

Además, los convenios deberán acompañar un **certificado que acredite que**



**el receptor se encuentra al día en la obligación de rendir cuenta** respecto de cualquiera de los proyectos financiados por el Fondo Concursable cuando corresponda. Certificado que será emitido por el Servicio Nacional del Consumidor.

Así mismo, y en caso la Asociación cuente con personas contratadas de forma permanente, deberá remitir el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales (F-30), donde conste que no mantiene saldos pendientes. En el caso que no cuenten con personas contratadas, deberá enviar un mail a la Coordinadora General del Fondo, o a quien ésta señale, informando que no cuenta con personal contratado de forma permanente.

Las Asociaciones de consumidores, deberán indicar en el convenio cualquier otro convenio que haya suscrito con la Administración y que se encuentre vigente, en virtud del que se haya percibido recursos públicos. Para ello, **el convenio incluirá una declaración jurada simple de recursos públicos percibidos.**

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.

Adicionalmente, los convenios no podrán establecer compromisos financieros que excedan el ejercicio presupuestario.

Una vez recibidos los antecedentes anteriormente mencionados, este Servicio enviará el convenio mediante correo electrónico al beneficiario para su firma, dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles contados desde la recepción conforme de todos los antecedentes.

El beneficiario tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde el envío del convenio para **firmarlo** electrónicamente y hacerlo llegar vía correo electrónico a la Coordinadora General del Fondo, [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl) con copia a [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@sernac.cl), y [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@sernac.cl). O firmarlo en físico y hacerlo llegar a través de la Oficina de Partes de SERNAC, ubicada en Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana; a la Coordinadora General del Fondo, [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl) con copia a [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@sernac.cl), y [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@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 a la Coordinadora General del Fondo, y por motivos justificados. La decisión se comunicará al solicitante en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles, contados desde la recepción del requerimiento.

El Convenio será aprobado mediante Resolución Exenta del/a Director/a Nacional del SERNAC, **y comenzará a regir a contar de la fecha de su total tramitación**, sin perjuicio de las excepciones calificadas conforme al [Punto N° 24](#) de estas bases. Asimismo, el/la Director/a 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.

## 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, **tendrá 5 días hábiles, desde la aceptación de la ejecución del proyecto, para entregar**, en forma física en Oficina de Partes ubicada en Teatinos N°50, o en forma electrónica a la cuenta [pespinoza@sernac.cl](mailto:pespinoza@sernac.cl) con copia a [pllanten@sernac.cl](mailto:pllanten@sernac.cl), [cabbas@sernac.cl](mailto:cabbas@sernac.cl) y [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@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 por cada proyecto adjudicado** que cumpla los siguientes requisitos:

- a) Ser tomada por un monto equivalente al **10% del valor total de los recursos asignados para el proyecto caucionado**. Por ejemplo, si un proyecto se adjudica por un total de \$7.000.000, la garantía deberá caucionar \$700.000.  
En el caso de los proyectos de Representación individual, la garantía deberá ser tomada por un monto equivalente al **20% del valor total de los recursos asignados para el proyecto caucionado**. Por ejemplo, si un proyecto se adjudica por un total de \$7.000.000, la garantía deberá caucionar \$1.400.000.
- b) Expresarse en Pesos Chilenos o equivalente.
- c) Contener la siguiente glosa: "**Garantía para el Cumplimiento del proyecto [indicar nombre y folio del proyecto] financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**". En el evento de presentarse una garantía que, entre sus características o menciones, o atendida su naturaleza, no contemple una glosa, esta podrá anotarse al reverso del documento, o bien acompañarse como anexo una declaración jurada simple que la consigne, firmada por el representante de la Asociación, de modo que la glosa será exigible en lo que resulte procedente.
- d) Ser tomada a la orden de "SERNAC", RUT N° 60.702.000-0.
- e) Ser irrevocable y no endosable.

- f) Ser pagadera a la vista, sin distinguir el tipo de garantía que presente.
- g) Mantener vigencia durante todo el período de ejecución del proyecto y hasta el **30 junio de 2027**. En el caso de los proyectos adjudicados en la modalidad de Representación Individual, tal garantía, deberá contar con un plazo de vigencia mayor, extendiéndose hasta el día **30 de junio de 2028**.
- h) Ser tomada por la asociación a la cual se le adjudicó el fondo, indicando nombre y rut de la Asociación tomadora. No se admite que sea tomada por un integrante de la AdC o un tercero.
- i) Ser tomada en una institución con oficinas en Santiago de Chile, que permitan su cobro en el territorio nacional.
- j) Debe ser entregada antes de la suscripción del convenio conforme al calendario establecido en las presentes Bases.

Las garantías podrán consistir en alguno de los siguientes instrumentos u otro que cumpla con las características ya señaladas y las específicas, de acuerdo con la naturaleza de cada instrumento:

- Boleta de Garantía Bancaria tomada a la orden del Servicio Nacional del Consumidor RUT N° 60.702.000-0, pagadera a la vista, no endosable, e irrevocable. Debiendo incluir la glosa "**Garantía para el Cumplimiento del proyecto [indicar nombre y folio del proyecto] financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**"
- Certificado de Fianza, emitido por una Sociedad de Garantía Recíproca, extendido a nombre del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR RUT N° 60.702.000-0, que deberá contemplar las siguientes frases "PAGADERO A PRIMER REQUERIMIENTO", "A LA VISTA", "IRREVOCABLE" y "NO ENDOSABLE". Debiendo contener en todo caso la glosa "**Garantía para el Cumplimiento del proyecto [indicar nombre y folio del proyecto] financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.**"
- En caso de que la garantía se entregue a través de una póliza de seguro, deberá extenderse en beneficio del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR RUT N° 60.702.000-0 para cumplir con el requisito de ser a la vista, deberá ser pagada a primer requerimiento, no endosable y no estar sujeta a procedimiento de liquidación, de conformidad a los dispuesto en el artículo 583 del Código de Comercio, sin que la oposición de excepciones un banco comercial, aseguradora, entidad de garantía recíproca, etc., pueda ser invocada para condicionar o diferir dicho pago, así también, deberá cumplir con lo siguiente:
  1. Debe excluir la cláusula de arbitraje y la figura del defensor del asegurado, en los términos del artículo 124 del Decreto N° 661, de

2024, del Ministerio de Hacienda, toda vez que debe ser irrevocable, pagadera a la vista y de cobro inmediato.

2. Deberá encontrarse pagada al contado, debiendo constar el timbre de pago en la póliza respectiva o adjuntarse el comprobante de pago de la respectiva prima por quien tenga facultades para dar cuenta del pago.
3. Deberá contener la glosa, "**Garantía para el Cumplimiento del proyecto [indicar nombre y folio del proyecto] financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**".

Las Asociaciones de Consumidores, adjudicadas deberán presentar una garantía por proyecto adjudicado y aceptado.

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 3 días para que presente la garantía en conformidad a los literales antes expuestos, bajo sanción de dejar sin efecto la selección del proyecto y haciendo efectiva la lista de espera conforme a lo dispuesto en el punto Nº 20 de las presentes Bases.

La garantía sólo será devuelta una vez que la Coordinadora General del Fondo Concursable, 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 el SERNAC queda, desde ya autorizado para su presentación a cobro.

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

## 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 de los recursos del Fondo en dos partes, **de acuerdo a la modalidad determinada en el propio Convenio**. Se deberá considerar como condición a la transferencia de los recursos, el cumplimiento de hitos diferidos en el tiempo, relacionados con el cumplimiento del objetivo de la iniciativa financiada.

Una vez entregados los recursos, la Asociación beneficiada deberá aceptar la transferencia, previa notificación del SERNAC, e informar a la Coordinación General del Fondo acerca de su efectiva recepción, mediante el envío firmado, a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC), del

documento incluido en el anexo Nº 5 de las presentes bases en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la notificación. Será responsabilidad de la Asociación de Consumidores subir al Sistema de rendición electrónica de cuentas (SISREC) el certificado de recepción conforme, firmado y remitir mediante correo electrónico a [sopazo@sernac.cl](mailto:sopazo@sernac.cl), antes de la rendición correspondiente al primer mes de ejecución del proyecto.

Todo gasto efectuado con anterioridad a la fecha de la total tramitación 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 sí podrán imputarse a los gastos de operación del proyecto. De igual forma, se incluyen aquellos gastos necesarios para la adquisición de la firma electrónica avanzada con token, instrumento requerido para la operación del Sistema de rendición electrónica de cuentas SISREC.

El instrumento que dispone la entrega de recursos, podrá autorizar en casos calificados la rendición de gastos ejecutados con anterioridad a la total tramitación y posteriores a la suscripción del convenio, siempre que existan razones de continuidad o buen servicio, debiendo señalarse en dicho instrumento las razones y los gastos que motivan la rendición en las condiciones descritas. **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.**

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

### 25. PERÍODO DE EJECUCIÓN

El periodo de ejecución de los proyectos seleccionados comprenderá un **máximo de 6 meses de ejecución**, de acuerdo a las siguientes disposiciones:

#### a) Actividades de los proyectos

Las actividades contempladas en los proyectos sólo podrán comenzar y ser ejecutadas en su totalidad, dentro del plazo estipulado en el respectivo Convenio de Ejecución, de conformidad con lo expresado en las presentes bases, no pudiendo exceder del día **30 de noviembre de 2026** para la realización de tales actividades.

#### b) Ejecución presupuestaria

La ejecución de los recursos otorgados para el financiamiento de los proyectos, sólo podrá comenzar una vez formalizado el convenio de ejecución y entrega de recursos, y se extenderá hasta el **30 de noviembre de 2026, no pudiendo exceder dicha fecha.**

Sólo en casos excepcionales y de fuerza mayor, la Coordinadora 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.

## **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" de manera mensual y rendir, con la misma periodicidad, sus gastos a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC). Lo que deberá ocurrir los primeros quince días de cada mes.

### **a) Actividades de los proyectos**

Una vez adjudicado cada proyecto y formalizados sus convenios de ejecución, el SERNAC, por medio de la Coordinadora General del Fondo Concursable, o el funcionario a quien éste encomiende, comunicará a cada asociación beneficiaria los meses y condiciones en los que, le corresponderá presentar sus respectivos informes de actividades.

Asimismo, el SERNAC podrá solicitar a la Asociación ejecutora sostener reuniones de inicio para abordar el detalle de la ejecución de los proyectos adjudicados, los productos finales entregables, avances en la ejecución, entre otros. Además, el 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 resultan ser 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.

La periodicidad de los "informes de avance de ejecución de actividades" será mensual, a contar de la fecha definida en el convenio. El Consejo y/o el 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, lo cual deberá ser formalizado por escrito a la Asociación.

Los entregables esperados, condiciones y lineamientos establecidos deberán ser consistentes con 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.

El informe de avance de ejecución de actividades deberá ser entregado dentro de los **15 primeros días hábiles del mes siguiente a aquel al que correspondan las actividades**, a contar de la fecha indicada en el convenio y con excepción del informe final de cada proyecto, en caso que la Coordinación General del Fondo autorizase un plazo distinto acorde a la programación propia de la ejecución de actividades del proyecto.

La Asociación podrá solicitar, mediante comunicación escrita a la Coordinadora General del Fondo, emitida con una antelación mínima de 3 días hábiles, a la fecha regular de entrega del o 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 la Coordinadora, quien responderá a la Asociación requirente en un plazo máximo de 3 días hábiles. Solo por razones expresamente justificadas por la Coordinadora General del Fondo, se autorizará la no entrega de "informes de avance de ejecución de actividades" y/o retraso en su entrega.

En caso que los "informes de avance de ejecución de actividades" 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 el SERNAC para la aceptación de los informes.

El retraso en la entrega de los informes de actividades, así como de los antecedentes requeridos, será considerado en la evaluación del comportamiento de la Asociación.

Durante el presente llamado, se incorporará como parte del proceso de implementación de las iniciativas financiadas la **Medición de satisfacción de personas usuarias y beneficiarias**: A partir de la ejecución de sus proyectos, la asociación de consumidores deberá entregar —cuando se le solicite— la información de contacto de sus beneficiarios directos (específicamente correos electrónicos). Estos datos



deberán estar ordenados y sistematizados para facilitar que el SERNAC envíe encuestas/instrumentos de satisfacción sobre las actividades realizadas. Asimismo, las asociaciones deberán informar previamente a los participantes sobre la posible aplicación de estas mediciones. El SERNAC determinará e informará oportunamente en qué actividades se requerirá dicha información. Las que serán seleccionadas en base a criterios de viabilidad.

### **b) Ejecución Presupuestaria**

El monitoreo y seguimiento de la ejecución presupuestaria de los recursos otorgados para el financiamiento de los proyectos, será realizado a través del Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC) <https://www.rendicioncuentas.cl/portal/sitiosisrec/>.

El ingreso al sistema, debe realizarse mediante clave única del o los usuario(s) previamente registrados por el/la Administrador/a de Plataforma, de la Asociación de Consumidores ejecutora.

Una vez adjudicado cada proyecto y formalizado sus convenios de ejecución, las rendiciones deberán ser registradas en el Sistema, dentro de los **15 primeros días hábiles del mes siguiente a aquel al que corresponda la rendición**, iniciando la ejecución de los recursos, a contar de la fecha de la formalización del convenio de ejecución y traspaso de recursos.

La Asociación podrá solicitar, mediante comunicación escrita a la Coordinadora General del Fondo, emitida con una antelación mínima de 3 días hábiles a la fecha regular de registro de la rendición, 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 la Coordinadora, quien responderá a la Asociación requirente en un plazo máximo de 3 días hábiles. El retraso en el registro de las rendiciones, será considerado en la evaluación del comportamiento de la Asociación.

En caso que las rendiciones 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 y a través del sistema, todos los antecedentes requeridos por el SERNAC para la aceptación de la rendición.

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 tanto, por las condiciones y lineamientos contenidos en el **“Manual rendición de cuentas”** que el SERNAC dispone a las Asociaciones de Consumidores para estos efectos, en su pagina web, a traves del siguiente link: <https://www.sernac.cl/portal/620/w3-article-65778.html>, como por las condiciones y lineamientos contenidos en los manuales de Ejecutor, disponibles en el Sistema de Rendicion Electronica de cuentas, a traves del link: <https://www.rendicioncuentas.cl/portal/sitiosisrec/#capacitacionSISREC>.

El incumplimiento injustificado de las condiciones establecidas en dichos documentos 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 cause 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, el SERNAC comunicará a cada respectiva asociación.

Una vez efectuada la comunicación, las Asociaciones deberán registrar sus reintegros en el Sistema e incorporar los comprobantes del mismo, solicitando, adicionalmente, el cierre del proyecto.

Toda modificación, ajuste, sustitución, eliminación, o cualquier otro cambio sobre las actividades, equipo ejecutor 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, con anticipación, de manera formal por la asociación ante la Coordinadora General del fondo, mediante el envío de correo electrónico con la solicitud adjunta y a través de los formatos dispuestos para tales efectos por el SERNAC. En el caso de los cambios en el equipo ejecutor, se deberá acreditar y resguardar el cumplimiento de los requisitos evaluados, los cuales deberán ser **iguales o superiores** a los de la persona que se reemplaza.

En caso que la experiencia del encargado/a fuese la otorgante de puntaje al proyecto, el reemplazo del mismo deberá efectuarse bajo las condiciones anteriormente mencionadas, el no cumplimiento de estas, facultará al Servicio a poner término anticipado al Convenio.

La Coordinadora o quien la reemplace o ésta designe, tendrá un plazo de 3 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. **En ningún caso se aceptarán solicitudes de modificación, cuya presentación haya sido efectuada en una fecha posterior al 15 de noviembre de 2026.**

Cualquier modificación propuesta por la asociación ejecutora a un proyecto debe solicitarse a la Coordinadora del fondo, y aprobarse por ésta, 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. El SERNAC no se hará responsable por gastos y/o actividades ejecutadas sin la aprobación formal por parte de la Coordinadora a la modificación requerida.

Toda modificación formalmente aprobada por la Coordinadora 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.

## 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, asimismo, 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, el 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. En tal sentido se emitirá un certificado de cierre con alcances.

Se entenderá como parte de la última rendición, el egreso realizado por la Asociación, en el marco de reintegros de saldos no ejecutados o rechazados por el SERNAC. El no cumplimiento del mismo, podrá constituir una causal de inadmisibilidad para la adjudicación, en procesos futuros.

Cumplido el trámite de certificación de ejecución del proyecto, el 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.

Será responsabilidad de la Asociación ejecutora, solicitar el cierre del proyecto en el Sistema de rendición electrónica de cuentas.

## **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 efectúe y comunique el Consejo de Administración del Fondo, el/la Director/a 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 convenio se entenderá terminado naturalmente una vez que el Consejo, a través de la Coordinadora 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 el 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 convenio por causa no imputable a la Asociación Ejecutora.**

El CAFC o SERNAC, podrán disponer el poner término anticipado por propia iniciativa o a solicitud de la asociación por causa no imputable a la falta de diligencia de la misma, por haber llegado a la convicción fundada de que el proyecto no alcanzará los resultados esperados, no podrá ejecutarse dentro de parámetros razonables, entre otras, lo que en todo caso siempre deberá ser calificada debidamente.

Tanto en caso ser requerida por la propia AdC, como por decisión del SERNAC y/o el CAFC, el término anticipado deberá contar con el respectivo Acuerdo del Consejo y la consiguiente resolución del 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 de la Coordinadora 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 2026. En caso que 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, y podrá también iniciar las acciones de cobranza extrajudicial o judicial según corresponda.

### **c) Término anticipado del convenio 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

financiada. Se entenderá por incumplimiento grave, entre otras, las siguientes situaciones:

1. Incumplimiento de los términos contenidos en la propuesta, en el convenio y/o en los resultados esperados establecidos en el proyecto, por causa imputable a la asociación ejecutora, así como las contempladas en el numeral 2.3 del punto N°9 de estas bases, calificada debidamente por la Coordinadora General del Fondo.
2. La ausencia reiterada o negativa a asistir a las reuniones de trabajo acordadas con el SERNAC o la Coordinadora 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 de la Coordinadora del Fondo, tras lo cual el Servicio podrá tomar las acciones de término anticipado del proyecto. Se entenderá como informe fuera de plazo, aquellos que no contengan la información completa o tengan inconsistencias, y estas no hayan sido subsanadas en el plazo dispuesto por el Servicio.
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 cualquiera de los requisitos de admisibilidad señalados en el Punto N° 5 de las presentes Bases.
10. La no renovación de las garantías que se hubieren cobrado conforme al punto N° 23 de las presentes Bases.

La AdC deberá ejecutar todas sus obligaciones en los plazos y condiciones definidas en las bases y posterior convenio, desplegando su máxima diligencia para la satisfacción de lo requerido.

En caso de incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el convenio a una Asociación de Consumidores financiada, el SERNAC estará facultado a

poner término anticipado al respectivo convenio, en cualquier momento y/o hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del convenio, unilateralmente y sin forma de juicio, sin que se genere indemnización alguna a favor de la ejecutora.

Cuando el Consejo de Administración del Fondo y la Coordinadora General, detecten un hecho constitutivo de infracción y/o incumplimiento grave, que dé lugar al término anticipado, comunicará a la brevedad dicha situación a la AdC por escrito, mediante correo electrónico establecido por la Asociación en su postulación, para las comunicaciones como medio de contacto. Será responsabilidad de la AdC informar oportunamente del cambio en el correo electrónico indicado en dicho anexo, en caso alguno será responsabilidad del SERNAC el envío de información a una casilla inhabilitada, que no tenga capacidad de recepción o por cualquier otra causa que no permita concretar la recepción.

La comunicación respecto del incumplimiento deberá señalar, al menos: la infracción constatada y/o causal que dé término anticipado al contrato, los hechos específicos que la configuran, la fecha de ocurrencia, y el plazo para presentar sus defensa junto al medio de envío de las mismas el procedimiento para la aplicación de la misma, o de término anticipado según corresponda. Asimismo, se acompañarán los antecedentes que la sustentan.

Será la Coordinadora General del Fondo con la venia del Consejo, la encargada de instruir el procedimiento respectivo.

A contar de la notificación singularizada en el párrafo anterior, la AdC tendrá un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que estime necesarios que puedan servirle de fundamento.

Si la AdC ha presentado descargos dentro de plazo - o no los presentó - el SERNAC tendrá un plazo de 30 días hábiles, a contar de la recepción del descargo, para rechazarlo o acogerlo, total o parcialmente, esta decisión será comunicada mediante una resolución exenta fundada, emitida por el/la Jefe/a del servicio o por quien tenga la facultad delegada.

### **Informe Técnico**

Una vez concluida la instrucción del procedimiento, habiéndose presentado y resuelto los descargos respectivos o bien expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, la Coordinadora General del Fondo con la aquiescencia del Consejo, procederá a emitir un **informe dirigido a la autoridad competente (Jefe/a de Servicio)**, el cual deberá señalar la infracción constatada y/o causal que dé término anticipado al contrato, los hechos específicos que la configuran, la fecha de ocurrencia, y una apreciación técnica respecto a la procedencia o improcedencia de la sanción



correspondiente, así como un resumen de los descargos de la AdC en caso de haberlos enviado, o certificar la no presentación de aquellas.

### **Resolución fundada**

Si la AdC ha presentado sus defensas dentro de plazo, el SERNAC podrá rechazar o acoger, total o parcialmente, esta decisión será comunicada mediante una resolución exenta fundada, emitida por el/a Jefe/a del Servicio o por quien tenga la facultad delegada. Mismo procedimiento aplicará, en el caso de que la AdC no haya presentado defensa dentro del plazo, debiendo el SERNAC emitir una Resolución Exenta fundada, con su decisión.

Por consiguiente, el SERNAC emitirá una resolución fundada, que decidirá en definitiva sobre la aplicación o no del término anticipado al convenio. Dicho acto administrativo, será notificado a través de carta certificada, dirigida al domicilio informado por la AdC, o mediante correo electrónico de conformidad a lo declarado en su postulación, sin necesidad de requerimiento judicial. Será responsabilidad de la AdC informar oportunamente del cambio en el domicilio o correo electrónico indicado y demás pertinentes, en caso alguno será responsabilidad del SERNAC el envío de información a una casilla inhabilitada, que no tenga capacidad de recepción o, a un domicilio erróneo, o por cualquier otra causa que no permita concretar la recepción.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que el 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, el 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.





## ANEXOS



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

SERNAC CI = 800 700 100

**ANEXO N° 1**  
**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**

Yo, [Nombre de quien suscribe], en mi calidad de [Presidente / Representante Legal, según corresponda] de [Nombre de la Asociación] inscrita con el número [Nº de Inscripción], RUT Nº [RUT de la AdC], domiciliada para estos efectos en [Calle/Pasaje/Avenida/, Número, Comuna, Ciudad, Región] en representación de la mencionada Asociación de Consumidores y su Directorio, declaro bajo juramento que:

- 1) La asociación no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el artículo 9 de la Ley Nº 19.496 y sus modificaciones.
- 2) 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.

---

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]**

**[Presidente / Representante Legal]**

**[Nombre AdC]**

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



**ANEXO N° 1.1**  
**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**

Yo, [Nombre de quien suscribe], en mi calidad de [Presidente / Representante Legal, según corresponda] de [Nombre de la Asociación] inscrita con el número [Nº de Inscripción], RUT Nº [RUT de la AdC], domiciliada para estos efectos en [Calle/Pasaje/Avenida/, Número, Comuna, Ciudad, Región] en representación de la mencionada Asociación de Consumidores y su Directorio, declaro bajo juramento que:

- 1) Ninguno de los miembros del directorio de la AdC posee participación, acciones o derechos en las empresas que serán contratadas como parte de la ejecución del proyecto.
- 2) Ninguno de los miembros del directorio de la AdC ejerce funciones directivas en alguna de las empresas que serán contratadas como parte de la ejecución del proyecto.

---

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Nombre AdC]**

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 1.2**  
**PACTO DE INTEGRIDAD**

La entidad postulante,  
(en

adelante, la "AdC"), declara que, por el solo hecho de presentar una propuesta en el marco del CONCURSO PÚBLICO DE PROYECTOS DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, PRIMER LLAMADO 2026, acepta expresamente el presente Pacto de Integridad.

Esta AdC se obliga al cumplimiento irrestricto de todas y cada una de las estipulaciones contenidas en este Pacto, desde la presentación de la propuesta hasta la total ejecución y rendición final del proyecto, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas, el Reglamento y demás documentos integrantes del proceso.

La AdC asume los siguientes compromisos esenciales de integridad:

- j. El postulante se compromete a mantener los más altos estándares de integridad y ética profesional. En consecuencia, declara su compromiso de no realizar ni intentar realizar, de forma directa o indirecta, ofrecimientos, obsequios, pagos o cualquier otro beneficio a funcionarios públicos, miembros del Consejo de Administración, Coordinadores/as Generales o cualquier tercero, con el fin de influir indebidamente en las decisiones o resultados del proceso concursal, la adjudicación, ejecución, supervisión o evaluación del proyecto.
- k. Denunciar o reportar a la Coordinación General del Fondo cualquier solicitud o indicio de cohecho o tráfico de influencias que tenga relación con este Concurso.
- l. Garantizar que toda la información, antecedentes y documentos presentados son veraces, íntegros, precisos y vigentes, respetando el ordenamiento jurídico en su obtención.
- m. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el proceso de ejecución y rendición de cuentas.



- n. Asegurar que el interés común prevalezca sobre el particular en todo momento, y que los recursos públicos asignados serán utilizados única y exclusivamente para la consecución de los fines y objetivos del proyecto convenido.
- o. Elaborar, presentar y ejecutar una propuesta seria, idónea en términos técnicos y económicos ajustada a la realidad operativa y financiera, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma, en las condiciones y oportunidad ofertadas.
- p. Adoptar todas las medidas necesarias para que las obligaciones de este Pacto sean conocidas y cabalmente cumplidas por el presidente del directorio o representante legal, dependientes, asesores y terceros relacionados con el proyecto. La AdC será plenamente responsable de las consecuencias de su infracción.
- q. Declarar que los integrantes de su directorio no han sido condenados por crímenes o simple delito y que la falsedad de una declaración jurada la haría incurrir en las penas establecidas en la ley.
- r. Manifiesta y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en la normativa aplicable, en las Bases Administrativas y Técnicas, sus documentos integrantes, y sus modificaciones.

Deber de absoluta confidencialidad y reserva:

- s. El presidente del directorio o representante legal dependientes, asesores y terceros relacionados con el proyecto, deben guardar absoluta reserva y secreto respecto de toda la información sensible (técnica, financiera, estratégica, de antecedentes y datos) a la que acceda con ocasión del mismo. Queda estrictamente prohibido y constituye una falta grave utilizar la información obtenida durante cualquiera de las fases del proceso para beneficio propio o de terceros.

Esta obligación de confidencialidad y reserva subsiste de forma indefinida una vez finalizado el proceso, sin importar su causa de término.

- t. Responsabilidad por terceros relacionados: Adoptar todas las medidas necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus dependientes, asesores, agentes y en general, todas las personas con que se relacione directa o



indirectamente en virtud o como efecto del proceso, incluidos sus colaboradores, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

Fecha:

---

Nombre representante legal:

---

Firma representante legal:

---



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

## ANEXO N° 2.1

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 una de las iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años, 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.

**NOMBRE DEL PROYECTO  
POSTULADO**

Nº	NOMBRE DE LA INICIATIVA EJECUTADO	DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA (objetivo, actividades Público beneficiario) y	NOMBRE DE LA ADC EJECUTORA	RESPONSABLE DE LA INICIATIVA	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RELACIONADO CON PROYECTO POSTULADO (Marcar X si corresponde)		FINANCIADO POR EL FONDO CONCURSABLE (Marcar X si corresponde)
					Año	Mes	DETALLE DE RELACIÓN CON PROYECTO POSTULADO. (Objetivos, Metodología, etc.)		
1	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]			

<sup>3</sup> La información que se declara en este anexo será verificada por el Consejo. Para acreditar esta experiencia, deberá acompañar, cualquier documentación que compruebe la ejecución de las iniciativas, en el área de ejecución del convenio, tales como: Informe de resultados, Notas de difusión, Memorias, balance de gestión, informe de actividades. Se evaluarán las iniciativas ejecutadas en los **últimos 7 años** a contar de la fecha de publicación de las bases, y no inferior a 2 años de antigüedad.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc-digital.gob.cl/validador/I4I.DP4-648>





2	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
3	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
4	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
5	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
6	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
7	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
8	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		
9	[Nombre de la iniciativa]		[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]		

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]**

## **[Presidente / Representante Legal]**

**[Nombre AdC]**

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>



## ANEXO N° 2.2

### DESGLOSE DE EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN POSTULANTE

#### MODALIDAD REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL<sup>4</sup>

Para la asignación de puntaje en el criterio de "Experiencia de la asociación en la ejecución de proyectos" correspondiente a la línea especial, en particular para **la modalidad de representación individual**, las asociaciones postulantes deberán completar este anexo indicando cada una de las causas, en materia de consumo, tramitadas en los últimos 7 años. La cantidad de causas indicadas 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 la materia de consumo, será verificada y calificada por el Consejo de Administración del Fondo como parte del proceso de evaluación de los proyectos.

NOMBRE DEL PROYECTO POSTULADO		DETALLE DE LAS CAUSAS							FINANCIADO POR EL FONDO CONCURSABLE (Marcar X si corresponde)
Nº	NOMBRE DE LA ADC EJECUTORA	RESPONSABLE (Abogado que tramita)	PERIODO DE EJECUCIÓN (Fecha de inicio)		DETALLE DE LAS CAUSAS			FINANCIADO POR EL FONDO CONCURSABLE (Marcar X si corresponde)	
			Año	Mes	Juzgado de Policía Local	Rol de Corte de Apelaciones	Rol de Corte Suprema		
1	[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]					
2	[Nombre de la AdC]		[20XX]	[xx]					

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]**  
**[Presidente / Representante Legal]**  
**[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**

<sup>4</sup> La información que se declara en este anexo será verificada por el Consejo. Para acreditar esta experiencia, deberá acompañar, cualquiera de los siguientes documentos: Presentación de la demanda, acuerdo, sentencia, etc.

Se evaluarán las iniciativas ejecutadas en los **últimos 7 años** a contar de la fecha de publicación de las bases, y no inferior a 2 años de antigüedad.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

[https://doc-digital.gob.cl/validador/I4I\\_DP4-648](https://doc-digital.gob.cl/validador/I4I_DP4-648)



### **ANEXO N° 2.3**

#### **DESGLOSE DE EXPERIENCIA DEL EQUIPO EJECUTOR** **MODALIDAD REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL<sup>5</sup>**

Para la asignación de puntaje en el criterio de "Equipo ejecutor y perfil de los abogados", la Asociación de consumidores deberá presentar la experiencia del equipo ejecutor.

Las asociaciones postulantes deberán completar este anexo para cada abogado que se propone en el equipo ejecutor.

El anexo deberá ser acompañado con los respectivos certificados o verificadores que acrediten los títulos, grados académicos y experiencia, tales como certificados de títulos, grados académicos, certificados de aprobación de cursos específicos, certificados de experiencia, copia de expedientes patrocinados, ebook disponibles de causas tramitadas en Corte de Apelación, entre otros.

<b>ANTECEDENTES PERSONALES</b>
Nombre Completo:
RUT:
Profesión:
Teléfono:
Correo electrónico:
Años tramitando causas por infracción a la Ley del Consumidor:

<b>ANTECEDENTES ACADÉMICOS (Repetir campos según sea necesario, por ejemplo, título profesional, postítulos, cursos de formación, etc.)</b>
Fecha inicio/Fecha de Término:
<b>Centro Educacional:</b>
Grado Académico:
Ciudad, País:

**EXPERIENCIA VINCULADA AL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL PRESENTE PROYECTO.**  
Se debe completar la información por cada causa, en materia de consumo tramitada y asociada a su participación en la presente postulación. Pudiendo adjuntar la planilla que se descarga desde la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial, que da cuenta de las causas en que ha participado un abogado/a determinado/a.

<b>Juzgado de policía local</b>	<b>Rol de Corte de Apelaciones</b>	<b>Rol de Corte Suprema</b>	<b>Año</b>

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]**

<sup>5</sup> La información que se declara en este anexo será verificada por el Consejo.





**[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 3.1**  
**DESGLOSE PRESUPUESTARIO**  
**PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y DE CO-CREACIÓN**

Asociación	
Nombre del Proyecto	
Llamado	Año [20XX]

<b>COSTO TOTAL ESTIMADO Y RESUMEN</b>	
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 PRODUCCIÓN <sup>2</sup>		
Tipo de Gasto	Descripción (dar más detalles, por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)	Monto (\$)

<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		
<b>Tipo de Gasto</b>	<b>Descripción (dar más detalles por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)</b>	<b>Monto (\$)</b>
Garantía	Adquisición instrumento de garantía para el proyecto	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

[https://doc-digital.gob.cl/validador/I\\_41\\_DP4-648](https://doc-digital.gob.cl/validador/I_41_DP4-648)

SERNAC CI - 800 700 100


**GASTOS DE DIFUSIÓN Y EVENTOS**

<b>Tipo de Gasto</b>	<b>Descripción (dar más detalles si aplica)</b>	<b>Etapa en la que será utilizado</b>	<b>Monto (\$)</b>

**GASTOS DE INVERSIÓN**

<b>Tipo de Gasto</b>	<b>Descripción (dar más detalles, por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc)</b>	<b>Monto (\$)</b>

<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. El desglose de las funciones, las horas contempladas al proyecto, el monto a pagar por función y la justificación que acompañe la postulación, serán antecedentes que el Consejo tendrá a la vista al momento de evaluar la misma.

<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.

<b>COHERENCIA PRESUPUESTARIA</b>	
<b>VINCULACIÓN ENTRE GASTOS Y ACTIVIDADES/ OBJETIVOS</b>	
<b>RELACIÓN GASTOS / BENEFICIARIOS</b>	
<b>JUSTIFICACION DE PERSONAL</b>	

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 3.2**  
**DESGLOSE PRESUPUESTARIO**  
**PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN**  
**MODALIDAD PVC Y MATERIAL PROBATORIO**

Asociación	
Nombre del Proyecto	
Llamado	Año [20XX]

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 HONORARIOS <sup>1</sup>							
Nombre completo del ejecutor	RUT	Experiencia, formación u otro que dé cuenta de su idoneidad para la función	Función a desarrollar (enumerar las si cumplirá más de un cargo)	Nº de horas destinadas al proyecto	Monto a pagar por función	Forma de pago	Observaciones

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

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

[https://doc-digital.gob.cl/validador/I\\_41\\_DP4-648](https://doc-digital.gob.cl/validador/I_41_DP4-648)

SERNAC CI - 800 700 100

<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. El desglose de las funciones, las horas contempladas al proyecto, el monto a pagar por función y la justificación que acompañe la postulación, serán antecedentes que el Consejo tendrá a la vista al momento de evaluar la misma.

<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.

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**

**ANEXO N° 3.3  
DESGLOSE PRESUPUESTARIO  
PROYECTOS LÍNEA REPRESENTACIÓN  
MODALIDAD REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL**

Asociación



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

Nombre del Proyecto	
Llamado	Año [20]

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>6</sup>		
<b>Tipo de Gasto</b>	<b>Descripción (dar más detalles por ejemplo, cuándo o para qué será utilizado, cantidad, etc.)</b>	<b>Monto (\$)</b>

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

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.

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aa]**

<sup>6</sup> Los gastos de producción estarán destinados al pago de notificaciones, peritajes, informes o cualquier otra gestión vinculada a la gestión de las causas durante el año en curso. El presupuesto máximo en producción no podrá superar al monto total de las causas postuladas.



## ANEXO N° 3.4

ID del bien	Descripción del Bien	Marca	Modelo	Número de serie	Estado actual (Buena - Regular - Mala)	Responsable	Adquirido con el Fondo Concursable (SI/NO)
Indicar el número de inventario del bien	Indicar la descripción del bien	Indicar la marca del bien	Indicar el modelo del bien	Indicar el número de serie del bien en caso de existir.	Indicar el estado en el que se encuentra el bien	Indicar a la Asociación como responsable del bien	Indicar si el bien fue adquirido con recursos del Fondo Concursable

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aa]**

*\*La Asociación postulante podrá incorporar filas adicionales al formato establecido, según la cantidad de bienes adquiridos con recursos del Fondo Concursable.*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>



SERNAC CI = 800 700 100

**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>7</sup></b>	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
<b>Llamado</b>		Año [20XX]

**CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN**

**1. Decisión del CAFC ante la cual se presenta la reclamación**

[Formulario vacío]

**2. Causal que motiva la reclamación**

[Formulario vacío]

**3. Argumentos y/o motivos que fundamentan la reclamación**

[Formulario vacío]

**4. Solicitud específica de la reclamación**

[Formulario vacío]

[Firma Representante Legal]

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

<sup>7</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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**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:

**ASOCIACIÓN RECEPTORA:**

**RUT ASOCIACIÓN:**

**PROYECTO:**

**N° DE RESOLUCIÓN:**

**FECHA DE RECEPCIÓN DE RECURSOS:**

**MONTO RECEPCIONADO:**

**N° DE CUOTA:** \_\_\_\_\_

**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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 6.1**  
**FORMULARIO INFORME AVANCE**  
**PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

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

**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.]

**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 encargado(a) del proyecto o  
representante de la Asociación]**

**[Cargo]**

**[Asociación de Consumidores]**

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 6.2**  
**FORMULARIO INFORME FINAL**  
**PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES**

<b>Asociación de Consumidores que rinde:</b>	[Nombre completo de la Asociación]	
<b>RUT de la Asociación:</b>	[Número RUT de la Asociación]	
<b>Representante legal:</b>	[Nombre completo Representante Legal]	
<b>Nombre Proyecto:</b>	[Nombre completo del proyecto informado]	
<b>Encargado de Proyecto</b>	[Nombre completo Encargado del Proyecto]	
<b>Correo electrónico</b>	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]	
<b>Número de teléfono</b>	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]	
<b>Llamado:</b>		Año [20XX]

**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.

**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 talleres 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 xxxxxxxx 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 xxxx. 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.]

**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 encargado(a) del proyecto o  
representante de la Asociación que presenta el informe]**  
**[Cargo]**  
**[Asociación de Consumidores]**

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 7**  
**DESGLOSE DE LA PLANIFICACIÓN SEMANAL DEL PROYECTO**

ACTIVIDADES	Responsable	Duración (nº de días o semanas)	JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					
			Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	
1																																	
2																																	
3																																	
4																																	
5																																	
6																																	
7																																	
8																																	
9																																	
10																																	
11																																	
12																																	
13																																	
14																																	

**[Nombre y Apellidos de quien suscribe]  
[Presidente / Representante Legal]  
[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

**ANEXO N° 8**

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN(ES) A PROYECTO FINANCIADO**

<b>Asociación de Consumidores:</b>	[Nombre completo de la Asociación]	
<b>RUT de la Asociación:</b>	[Número RUT de la Asociación]	
<b>Representante legal:</b>	[Nombre completo Representante Legal]	
<b>Nombre Proyecto:</b>	[Nombre completo del proyecto informado]	
<b>Encargado de Proyecto</b>	[Nombre completo Encargado del Proyecto]	
<b>Correo electrónico</b>	[Correo Electrónico Encargado del Proyecto]	
<b>Número de teléfono</b>	[Número de Teléfono Encargado del Proyecto]	
<b>Llamado:</b>		Año [20XX]

<b>Tipo de Modificación (marque sólo uno)</b>		
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 el currículum vitae del(los) nuevo(s) ejecutor(es) junto a la solicitud y señalar su justificación más adelante, así como las similitudes que tenga el(la) reemplazante con el(la) reemplazado(a) (por ejemplo: cuentan con la misma profesión; cuenta con la misma o más experiencia en cuanto a tiempo, cargo similar, etc.), en función de su idoneidad con las labores que deberá realizar en el marco del proyecto.

Nº	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/aaa]	[Nombre del ejecutor reemplazante]	[Rut del ejecutor reemplazante]	[dd/mm/aaa]	[dd/mm/aaa]
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.

Nº	Tipo de contenido modificar	Redacción Original	Nueva redacción	Fecha De cumplimiento 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 reemplazaría al texto original]	[Indique la fecha o plazo original del proyecto, que se modificará, en caso correspondiente]	[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 refiere a plazos de entrega, utilice la tabla dispuesta a continuación. Añada cuantas líneas sean necesarias para dar cuenta de las variaciones.



Nº	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.

Nº	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 Nº1 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 JJVV NºXX de Santiago, ha modificado su calendario de talleres y charlas y se ha comprometido a 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 del SERNAC)**

En relación a la(s) modificación(es) solicitadas por la Asociación ejecutora a través del presente formulario, la Coordinadora 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**



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



<b>Fecha de la determinación</b>	[dd] de [mmmm] de [aaaa]
<b>FIRMA Y TIMBRE COORDINADOR(A) GENERAL DEL FONDO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <p style="margin: 0;">[Firma Coordinador(a) General]</p> <hr style="border: 0.5px solid black; margin: 5px 0;"/> <p style="margin: 0;">[Nombre Coordinador(a) General]</p> <p style="margin: 0;">[Timbre Coordinador(a) General]</p> </div> </div>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

SERNAC CI - 800 700 100



**ANEXO N° 9**  
**FORMULARIO DE REINTEGRO**

Fecha:

<b>USO ASOCIACIÓN EJECUTORA</b>		
Nº de Resolución	<input type="text"/>	
Proyecto:	<input type="text"/>	
Nombre Proyecto:	<input type="text"/>	
Nombre Asociación Ejecutora:	<input type="text"/>	
RUT:	<input type="text"/>	
Motivo Depósito :	Reintegro: <input type="text"/>	Otro : <input type="text"/>
Monto Depósito:	<input type="text"/>	Fecha de Depósito: <input type="text"/>
Nº Cuenta Depósito:	<input type="text"/>	

**Nombre y Firma  
Representante Legal**

## Timbre Asociación

<b>USO EXCLUSIVO DEL SERNAC :</b>				
Registra depósito en Cuenta Bancaria:	<input type="checkbox"/>	<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>
Fecha Depósito (Cuando corresponda)	<input type="text"/>			
Se contabilizó el Reintegro:	<input type="checkbox"/>	<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>

## **FIRMA PROFESIONAL DEL SERNAC**



**ANEXO N° 10**  
**INSTRUCCIONES SOBRE DIFUSIÓN DE 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(la) Coordinador(a) 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

# FONDO CONCURSABLE

Para Asociaciones de Consumidores

Servicio Nacional del Consumidor

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 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 de la Coordinadora General, su utilización en situaciones particulares,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/L4LDP4-648>

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(la) Coordinador(a) 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 difundirán.

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 el SERNAC y la AdC ejecutora.



## ANEXO N° 11

### 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/iniciativa:** 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.
- 2) **Asociación Ejecutora:** Asociación que asume la responsabilidad de ejecutar un proyecto postulado, seleccionado y financiado por el Consejo.
- 3) **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 el 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.
- 4) **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, siendo responsables de la ejecución y presupuesto asociado a la/s actividad/es comprometida/s por ella.
- 5) **Equipo Ejecutor:** El conjunto de “ejecutores” que participan del desarrollo de una iniciativa postulada o financiada.
- 6) **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.
- 7) **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.
- 8) **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.

- 9) **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.
- 10) **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.
- 11) **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.
- 12) **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.
- 13) **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.
- 14) **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.
- 15) **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.
- 16) **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.

**17) Certificación de ejecución:** Trámite que efectúa el(la) Coordinador(a)

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.

**18) 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.

**19) Garantía de ejecución:** Documento que debe entregar una Asociación de Consumidores beneficiada con recursos para la ejecución de una iniciativa que se caucciona 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

**20) Informes;**

i) **De avance de ejecución presupuestaria:** Documento de carácter financiero contable generado de forma automática por la plataforma Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas (SISREC), 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 sean 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.

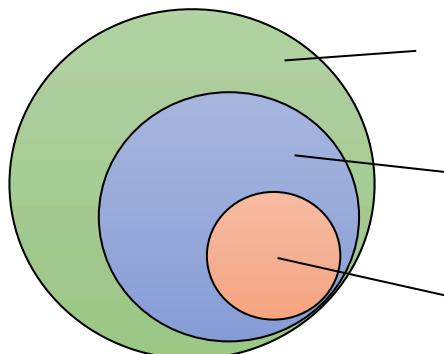
- 16) **Perspectiva de integración:** Todas las características de una iniciativa que contemplen, sea en su formulación, ejecución o evaluación, la realización de actividades, el logro de resultados o de objetivos orientados a hacerse cargo de las problemáticas, necesidades concretas y/o dificultades 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>8</sup>:

<sup>8</sup> Simplificado en características, solo para exemplificación. Al presentarlo en formulario se debe ser más específico para cada nivel, tanto cualitativamente como cuantitativamente.





Población Objetivo:
Personas mayores de la comuna de Santiago.
Población Afectada:
Habitantes de la comuna de Santiago
Población Beneficiaria:
90 miembros del Club de Adulto Mayor N°1
[...]

- 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 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>9</sup>.

<sup>9</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 N° 12

### **INSTRUCCIONES PARA INICIATIVAS DE CO-CREACIÓN**

#### **¿Qué es un proyecto?**

Un proyecto es un esfuerzo temporal, planificado y coordinado, para mejorar o desarrollar un nuevo producto, servicio o resultado único, en base a una necesidad usuaria.

Éste debe dar lugar a un resultado esperado claramente identificado al final del mismo, sin embargo, en cada etapa de éste se genera un resultado intermedio y aprendizaje que permite tomar decisiones.

Pasar por cada etapa e incorporar a las personas usuarias en el proceso de gestión, permite “equivocarse rápido a bajo costo”, propendiendo a un resultado final con mayor impacto y satisfacción usuaria, permitiendo hacer un eficiente uso de recursos.

#### **¿Cómo co-crear?**

Para co-crear es relevante identificar a las personas usuarias/beneficiarias del resultado esperado del proyecto, así como también a las partes interesadas y colaboradores, a objeto de mapear los espacios de participación e interés y motivaciones que movilizan a un buen resultado.

Es así, que para co-crear se debe:

- Conocer al usuario/beneficiario para saber cómo y cuándo hacerlo parte del proyecto, aludiendo a sus motivaciones.
- Generar instancias de participación, que permitan informar y retroalimentar.
- Asegurar contar con canales de comunicación fluidos y oportunos, tanto para convocatorias como para la entrega de resultados.
- Diseñar y disponer de prototipos/maquetas para testear y generar discusión y mejoras a la idea/solución.
- Ejecutar pilotos, como proceso que pretende poner a prueba las soluciones ideadas e iteradas con una muestra de usuarios/as limitada, con el propósito de observar el comportamiento de las personas en torno a la propuesta, evaluar su impacto y/o resultados, y preparar la solución para ser escalada al universo completo de usuarios/as.

#### **¿Cuáles son las etapas de un proyecto?**

Un proyecto nace como una idea que requiere **Exploración** (1) e **Ideación** (2), siendo recomendable pasar por una etapa de observación directa de la persona usuaria/beneficiaria, subetapa de participación a la que llamamos “investigación de la experiencia usuaria” (1.2) momento en que se co-construye y valida la necesidad que busca resolver el proyecto. Seguido, éste inicia con la etapa **Inicio del Proyecto** (2), siendo necesario pasar por la

subetapa de “prototipado y testeo” (2.1) si se desea co-construir e innovar en la propuesta de solución.

Finalmente, sigue la **Identificación de la Propuesta de Solución** (3) y su **lanzamiento** (4), etapa que puede ser pospuesta para pasar por la subetapa de “piloto” (3.1) a objeto de probar la solución y luego escalar, disminuyendo riesgos.

Adicionalmente, desde un punto de vista administrativo, se agrega la etapa **Cierre seguimiento y aprendizaje** (5), a objeto de gestionar el conocimiento y cuentas de la gestión del proyecto.

**2º IMPÚTESE** el gasto que irrogue el o los convenios asociados a las presentes bases de concurso al Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 002, del Presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor correspondiente al año 2026.

**3º PUBLÍQUESE** las Bases aprobadas por el presente acto, mediante un aviso en un periódico de circulación nacional, con una anticipación mínima de 20 (veinte) días hábiles a la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones, que contenga las indicaciones señaladas en el artículo 23 del Decreto N° 98 de 2019 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo; además de en el sitio de internet del Servicio Nacional del Consumidor y del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, conforme lo dispuesto en el artículo 22 del mismo Reglamento.

**ANÓTESE, REFRÉNDESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS  
DIRECTORA NACIONAL(S)  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Centro de Costo	DPC - FFCC
Cuenta Presupuestaria	2401002
Monto	\$373.119.600.-

CAV/MMC/LMD/TAO/PES/soo

**Requerimiento Jurídico: 38792**

Distribución:

- Gabinete,
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo,
- Fiscalía Administrativa,
- Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía,
- Departamento de Participación Ciudadana,
- Departamento de Administración y Finanzas,
- Oficina de Partes y Gestión Documental.