



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

FONDO

CONCURSABLE

Para Asociaciones de Consumidores

Servicio Nacional del Consumidor

BASES DE CONCURSO

SEGUNDO LLAMADO 2021

FONDO CONCURSABLE

Para Asociaciones de Consumidores

Servicio Nacional del Consumidor

Tabla de contenido

1. CONVOCATORIA Y OBJETIVOS	6
2. DISPOSICIONES GENERALES	6
3. LINEAS DEL CONCURSO Y PRESUPUESTO DISPONIBLE	9
4. CALENDARIO DEL CONCURSO	9
<i>ETAPA I: POSTULACIÓN</i>	11
5. QUIÉNES PUEDEN POSTULAR	11
6. QUIÉNES NO PUEDEN POSTULAR	11
7. CUÁNDO POSTULAR	12
8. DÓNDE POSTULAR	12
9. TIPOS DE PROYECTOS Y CONTENIDOS MÍNIMOS PARA CADA UNO	13
1. <i>Línea General</i>	13
1.1 Proyecto Individual:.....	13
1.2 Proyecto Cooperativo:	15
2. <i>Línea Piloto Mediación en Línea</i>	16
10. DURACIÓN DE LOS PROYECTOS	21
11. FINANCIAMIENTO, COFINANCIAMIENTO Y CATEGORÍAS DE GASTOS FINANCIABLES	21
12. CONSULTAS Y SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES	23
13. ACREDITACIÓN DE RECEPCIÓN	23
14. EXAMEN DE ADMISIBILIDAD	24
15. NOTIFICACIÓN DE ADMISIBILIDAD E INADMISIBILIDAD	24
16. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS	24
17. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	25
18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS	26
1. <i>Criterios de evaluación para la línea de proyectos a) Línea General (individuales y cooperativos)</i>	26
2. <i>Criterios de evaluación para la Línea Piloto de Mediación en Línea</i>	31
19. SELECCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	36
20. LISTA DE ESPERA Y RECURSOS REMANENTES	36
21. RECLAMACIÓN A LAS DECISIONES DEL CONSEJO	37
22. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	37
23. GARANTÍA	38
24. ENTREGA DE RECURSOS Y CONDICIONES PARA ELLO	39
25. PERÍODO DE EJECUCIÓN	41
26. MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS	41
27. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO	43
28. ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO	44
29. TÉRMINO DEL CONVENIO	44
<i>ANEXOS</i>	47
ANEXO N° 1	48



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

<i>DECLARACIÓN JURADA DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO 2º LLAMADO 2021</i>	48
ANEXO N° 2	49
<i>DESGLOSE DE EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN POSTULANTE 2º LLAMADO 2021</i>	49
ANEXO N° 3.1	51
<i>DESGLOSE PRESUPUESTARIO</i>	51
<i>PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES</i>	51
ANEXO N° 3.2	53
<i>DESGLOSE PRESUPUESTARIO PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN EN LÍNEA 2º LLAMADO 2021</i>	53
ANEXO N° 4	54
<i>FORMULARIO DE RECLAMACIÓN 2º LLAMADO 2021</i>	54
ANEXO N° 5	55
CERTIFICADO RECEPCIÓN CONFORME DE RECURSOS	55
ANEXO N° 6.1	56
FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS PROYECTOS LÍNEA GENERAL.....	56
ANEXO N° 6.2	59
FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN EN LÍNEA.....	59
ANEXO N° 7.1	61
PLANILLA DE RENDICIÓN DE COLACIONES	61
ANEXO N° 7.2	62
PLANILLA DE MOVILIZACIÓN	62
ANEXO N° 7.3	64
PLANILLA RENDICIÓN DE INSTRUMENTOS TRIBUTARIOS SIN DETALLE	64
ANEXO N° 8.1	65
FORMULARIO INFORME AVANCE	65
ANEXO N° 8.2	67
FORMULARIO INFORME FINAL	67
ANEXO N° 9	70
SOLICITUD DE MODIFICACION(ES) A PROYECTO FINANCIADO	70
ANEXO N° 10	74
FORMULARIO DE REINTEGRO	74
ANEXO N° 11	75
INSTRUCCIONES SOBRE DIFUSIÓN PROYECTOS FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 2º LLAMADO 2021.....	75
ANEXO N° 12	78
GLOSARIO.....	78

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, SEGUNDA CONVOCATORIA 2021**, conforme a lo indicado en el artículo 11 bis de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC); y su reglamento, aprobado mediante D.S. N° 98/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

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

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;
- d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere la ley N° 19.496 en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato;
- e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;

- f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen;
- g) Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, con las limitaciones señaladas en el artículo 9 de la ley N° 19.496;
- h) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales; y
- i) Efectuar, de conformidad a la ley N° 19.496, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.

2. DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

Roles y estructura del Fondo Concursable

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

- **Consejo de Administración del Fondo Concursable:** Organismo colegiado encargado de administrar y gestionar el Fondo Concursable, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y la gestión del fondo. A la fecha de aprobación de las presentes Bases, dicho Consejo está compuesto, en calidad de consejeros titulares, por:

Miembro del Consejo, conforme al Reglamento del Fondo Concursable	Persona natural que ocupa el cargo de Consejero
1. Un representante del Servicio Nacional del Consumidor designado por su Director Nacional, quien presidirá el Consejo;	Felipe Velásquez Solís
2. Un representante del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, designado por su Ministro;	Pilar Trivelli Vega
3. Un representante del Director de la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, designado por su Ministro;	Rodrigo Cornejo Inostroza
4. Un académico universitario experto en Derecho del Consumo, designado por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor;	Francisco Agüero Vargas
5. Un académico universitario experto en evaluación de proyectos, designado por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo;	Felipe Berger Ovalle
6. Un representante designado por la mayoría simple de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas; y,	Cargo vacante por no presentación de postulantes
7. Un representante designado por la mayoría simple de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas cuyo asiento principal se encuentre en regiones de Chile distintas de la Metropolitana de Santiago.	Maryory Paredes Dinamarca

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

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

- 1) Convocar a concurso público para la asignación de los recursos del Fondo.
 - 2) Aprobar las bases concursales.
 - 3) Evaluar y seleccionar los proyectos que postulen las asociaciones de consumidores, de conformidad con las bases del concurso, incluyendo su monto de financiamiento; así como declarar desierto todo o parte del concurso, por motivos fundados.
 - 4) Resolver las cuestiones que se susciten en el desarrollo de sus actividades.
 - 5) Aprobar o rechazar los informes finales de evaluación de resultados de todos los proyectos financiados con el Fondo en base a la propuesta que realice el Coordinador General, así como los informes anuales de resultado de los proyectos de la línea de asociaciones nacionales de consumidores con el objeto de decidir la renovación anual de su financiamiento.
- **Secretario Ejecutivo del Fondo Concursable:** Funcionario designado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, quien actuará como ministro de fe de las sesiones y actos del Consejo y ejecutará las demás obligaciones que el reglamento le encomiende. Asimismo, deberá prestar su colaboración para que la designación de los miembros del Consejo, se realice oportunamente y, además, deberá convocar a votación a todas las asociaciones de consumidores con personalidad jurídica vigente según corresponda.

Ejerce, a la fecha de aprobación de las presentes bases, como Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración del Fondo Concursable, don José Manuel Henríquez García-Huidobro.

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

Ejerce, a la fecha de aprobación de las presentes bases, como Coordinadora General del Fondo Concursable, doña Paulina Espinoza Serra.

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

3. LINEAS DEL CONCURSO Y PRESUPUESTO DISPONIBLE

El presente llamado contará con un presupuesto base de \$163.571.489, correspondientes a los \$141.560.000 reservados en el Acuerdo N° 116 del CAFC para este llamado, más \$22.011.489 declarados desiertos en las líneas General y de Estudios para PVC en el Acuerdo N° 117 y N° 119 respectivamente; los cuales se dividirán en las correspondientes líneas de concurso habilitadas. Podrán incorporarse, igualmente, al presente llamado, los recursos parte del presupuesto 2021 del Fondo que queden disponibles por la no suscripción de convenios para proyectos adjudicados o cualquier otra causa al respecto, los cuales deberán añadirse a la Línea General de proyectos del presente concurso.

El presente concurso contará con 2 líneas de financiamiento 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: \$143.571.489.-

- 1.1) Proyectos individuales
- 1.2) Proyectos cooperativos

2) Línea Piloto Mediación en Línea: \$20.000.000.-

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

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

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

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

4. CALENDARIO DEL CONCURSO

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

ETAPA I: POSTULACIÓN

5. QUIÉNES PUEDEN POSTULAR

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

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

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

6. QUIÉNES NO PUEDEN POSTULAR

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

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

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

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

7. CUÁNDO POSTULAR

El período de postulación iniciará a las 00:00 hrs. del día hábil siguiente a la publicación de la convocatoria a concurso y se extenderá **hasta 20 días luego de dicha publicación**. No se aceptarán postulaciones fuera de plazo, lo que implica que la postulación en línea debe ser finalizada y enviada **hasta las 23:59 hrs.** del último día de postulación.

8. DÓNDE POSTULAR

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

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

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

9. TIPOS DE PROYECTOS Y CONTENIDOS MÍNIMOS PARA CADA UNO

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

1. Línea General.

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

Las AdC podrán postular a esta línea de concurso tanto mediante la presentación de proyectos individuales como proyectos cooperativos. Cada AdC podrá postular un máximo de 5 proyectos en esta línea de financiamiento, dentro de los cuales podrá figurar como Asociación Titular de proyecto Cooperativo en un máximo de 2 proyectos cooperativos.

1.1 Proyecto Individual:

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

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

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

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.
- d. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.1 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto.
- e. Desglose de experiencia de la AdC, conforme al formato establecido en el Anexo N° 2 de las presentes bases, identificando cada proyecto previamente ejecutado por la AdC y su relación con el proyecto formulado, según corresponda.

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

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

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

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

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

Cuando, respecto de un gasto específico, no fuere posible presentar el número de cotizaciones indicado, la asociación deberá fundar esta circunstancia a través de la sección “Otros antecedentes relevantes para la evaluación y desarrollo del proyecto”, disponible en el formulario de postulación del portal fondos.gob.cl, lo cual será evaluado por el Coordinador General del Fondo en la etapa de admisibilidad, quien resolverá sobre el mérito de la justificación presentada y la aceptación o rechazo de la postulación.

1.2 Proyecto Cooperativo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Línea Piloto Mediación en Línea.

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

Los supuestos mínimos para el funcionamiento de la plataforma son:

- Gestión de casos asociados a un reclamo interpuesto ante el SERNAC, cuyo resultado haya sido desfavorable y que cumple los criterios de priorización.
- Manifestación expresa del consumidor/a de dar inicio al proceso en línea de resolución de conflicto o controversia.
- Mediadores adscritos al sistema, ya sea a través de la(s) asociación(es) de consumidores adjudicataria(s) o bien del registro de mediadores y árbitros financieros, disponibles en la página web de SERNAC (<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-52459.html>).

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

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

La selección de los mediadores la realizarán las Asociaciones de Consumidores adjudicatarias, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en estas bases y el perfil comprometido en sus respectivas postulaciones. Las asociaciones adjudicadas presentarán un listado de mediadores al SERNAC, en un número adecuado y proporcional a la cantidad de mediaciones a las que postule su proyecto. SERNAC ingresará a los mediadores en la plataforma. Una vez registrados, la selección de un mediador para un caso particular se determinará mediante un algoritmo aleatorio que asegurará la imparcialidad e idoneidad de la selección y podrán ser evaluados al final del proceso por el consumidor y el proveedor, promoviendo resultados virtuosos en lo empírico. Las Asociaciones de Consumidores podrán presentar mediadores gestionados por libre disposición o bien seleccionados del listado de registro de mediadores y árbitros del SERNAC. En ambos casos, la Asociación será la responsable de realizar todas las gestiones necesarias para disponer de ellos, en base a los requisitos y perfiles comprometidos, de acuerdo a lo indicado en las presentes bases.

El proceso de mediación en línea será gratuito para las partes y la adscripción al sistema es voluntaria. Los resultados tanto parciales como finales del piloto podrán ser recogidos y utilizados tanto por el Consejo de Administración del Fondo como por SERNAC para fines de registro, análisis, difusión, etc., a través de los medios que estime pertinente a fin de promover la mejora continua del modelo de mediación en línea y el desarrollo de buenas prácticas de los distintos actores del mercado, así como incentivando por esa vía la elección informada de los consumidores respecto de las empresas que proactivamente buscan mejorar la experiencia de consumo.

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

El piloto se aplicará sólo respecto a reclamos tramitados ante SERNAC y que no obtuvieron una respuesta favorable por parte del proveedor reclamado. Se aplicará a todo comercio, tanto físico como el a distancia/electrónico. El objeto de los reclamos podrá ser, por ejemplo, problemas en la ejecución contractual, garantías, promociones, ofertas, publicidad, etc., y/o los asociados a servicios tales como las ventas por catálogos, ventas por internet, ventas telefónicas, entre otros.

El financiamiento de los proyectos presentados a esta línea se realizará en función de un valor unitario estándar por cada mediación cerrada. Dicho monto se transferirá una vez finalizada la mediación de acuerdo al resultado de la misma. Los montos a financiar por cada mediación en línea realizada serán los siguientes:

- Monto por mediación cerrada con propuesta de solución y sin acuerdo: \$22.500 cada una.
- Monto por mediación cerrada con acuerdo: \$90.000 cada una.

El pago para el caso de los mediadores que consten en el registro de mediadores y árbitros de SERNAC, no podrá ser inferior al pago de lo estipulado para dichos fines, los que consideran un valor de 0,5 UF para casos fallidos y 2 UF para casos cerrados de manera favorable.

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

1. **Número de mediadores a registrar respecto a mediaciones aceptadas:** Cada AdC deberá indicar en su proyecto el número de mediadores que comprometerá para el desarrollo de su proyecto de mediación en línea. La cantidad de mediadores se

evaluará en razón de la cantidad de casos que la AdC acepte mediar, de acuerdo al siguiente cálculo: El número mínimo de mediadores debe ser igual o superior a 0.020 mediador/caso postulado. La AdC se compromete a mantener dicho número durante la ejecución del proyecto por lo que debe considerar mecanismos de reemplazo de mediadores, manteniendo el perfil del mediador reemplazado.

- 2. Perfil de los mediadores:** El proyecto debe indicar el perfil mínimo que tendrán los mediadores que dispondrá la AdC para la gestión de los casos, conforme a cada uno de los niveles definidos en la pauta de evaluación, el cual la AdC deberá seleccionar a través del formulario de postulación web.
- 3. Perfil del Administrador de Proyectos:** El proyecto deberá contemplar la figura de un administrador o coordinador de proyecto, quien tendrá como función principal, ser la contraparte de la AdeC ante el SERNAC. Además, tendrá entre sus funciones; gestionar los recursos y pagos de las mediaciones realizadas en el marco del desarrollo del proyecto, generar los informes, así como los controles y seguimiento de las funciones de los mediadores.

Hitos de tramitación e informe

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

La tramitación de las mediaciones adjudicadas en el presente llamado no podrá exceder, en ningún caso, el año calendario 2021. Las mediaciones que al término del año calendario 2021 no se encuentren finalizadas, así como aquellas sobre las cuales conste el desistimiento injustificado por parte de la propia AdC, se entenderán como incumplimiento de las condiciones comprometidas en el convenio respectivo y de los objetivos del proyecto, ante lo cual SERNAC podrá solicitar a la AdC el reintegro del total de los recursos asociados a la o las causas en tal situación.

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

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

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

ETAPAS DE LA MEDIACIÓN EN LÍNEA Y PLAZOS ASOCIADOS

Responsabilidad y acciones para el resguardo de consumidores beneficiarios de la mediación en línea

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

Para el adecuado control y seguimiento de la gestión de los mediadores, la AdeC adjudicataria deberá cumplir y mantener, durante toda la ejecución del proyecto, entre otras que le resulten razonables y necesarias, las siguientes condiciones:

- El contrato con el mediador deberá incluir lo siguiente: a) una cláusula de confidencialidad, b) un horario determinado en cual el mediador estará disponible en la plataforma. C) la forma y oportunidad de reporte a través de la plataforma y a la propia Asociación adjudicataria, incluyendo plazos asociados para su realización.
- Un protocolo de reemplazo de mediadores, en caso uno de ellos deje de ser parte del proyecto durante la ejecución de éste, por cualquier motivo. Dicho protocolo debe establecer los tiempos para la disposición de los nuevos mediadores y resultar consistente con los plazos de ejecución del proyecto, no pudiendo ser causa de justificación para la deficiente o incompleta ejecución de las mediaciones y del proyecto en su conjunto en los tiempos y condiciones definidos por las presentes bases.

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

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

Asimismo, se considerará una negligencia grave el difundir y utilizar, para fines distintos del contemplado en el proyecto, la información de las partes o el caso al que acceda. Tanto el mediador como la AdC deberán resguardar la confidencialidad de la información que se les aporte a los mediadores en un proceso de mediación. La forma de resguardo y manejo de la información deberá contemplarse en las medidas de supervisión y control que ejecute la AdC. También constituye



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

negligencia grave la obtención de resultados injustificadamente bajos dentro del proceso de mediación (por ejemplo, menor a 40% sin que se observe motivo razonable para ello).

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

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

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

Antecedentes de postulación

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

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

A través del formulario, la AdC deberá incluir toda la información relativa a la identificación de la asociación postulante, además de la cantidad de casos que compromete aceptar la AdC para su mediación, la cantidad de mediadores a disponer, el perfil de sus mediadores, el perfil del Administrador de proyectos, de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el mismo.

- b. Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de la asociación postulante, con indicación de los miembros de su Directorio, extendido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- c. Declaración jurada simple suscrita por todos los miembros del Directorio vigente de la asociación, que señale que ésta no se encuentra en alguno de los

supuestos previstos en el artículo 9° de la Ley No 19.496 y que toda la información proporcionada en la postulación es verídica, conforme al formato disponible en el Anexo N° 1 de las presentes bases.

- d. Desglose presupuestario, conforme al formato establecido en el Anexo N° 3.2 de las presentes bases, con detalle y justificación de cada gasto a ejecutar en el marco del proyecto. La Asociación de Consumidores postulante debe tener presente que el monto indicado en su postulación corresponde a un valor máximo referencial, de acuerdo a la cantidad de causas que la AdC declare que está dispuesta a tramitar; no obstante, la transferencia de recursos para la ejecución del proyecto se realizará de acuerdo a la cantidad de causas mediadas y el resultado de tales mediaciones en términos de “con acuerdo” o “sin acuerdo”, conforme a los montos definidos para cada caso en las presentes bases.

10. DURACIÓN DE LOS PROYECTOS

Los proyectos que postulen en el presente llamado, deberán considerar su ejecución íntegra por un período que no exceda al 15 de diciembre de 2021. El consejo podrá, en caso advierta necesario, ajustar los plazos de ejecución considerados en un proyecto para obtener los resultados esperados por la iniciativa dentro del plazo máximo de ejecución.

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

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

11. FINANCIAMIENTO, COFINANCIAMIENTO Y CATEGORÍAS DE GASTOS FINANCIABLES

Las Asociaciones de Consumidores deberán postular por un monto mínimo de \$3.000.000.- (tres millones de pesos) por proyecto, con excepción de la modalidad de mediación en línea, 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 **\$50.000.000 (cincuenta millones de pesos)**. En caso una AdC resulte, del ordenamiento de los proyectos según su puntaje de presentación en cada línea, con un monto total adjudicado superior al máximo indicado, serán excluidos de la adjudicación aquel o aquellos proyectos que obtuviesen un menor puntaje de presentación, hasta que el monto total adjudicado a la AdC quede por debajo del máximo permitido.

Los gastos estimados para la ejecución del proyecto deberán indicarse en moneda nacional, con



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La asociación postulante deberá desglosar los gastos mencionados en los puntos anteriores a través del Anexo N° 3.1 o 3.2 de las presentes bases, según corresponda, el cual constituirá requisito



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

excluyente de la postulación, describiendo en éste con precisión la vinculación de cada gasto con la realización de actividades del proyecto y el logro de sus resultados. Los costos expresados en este anexo deberán ser consistentes con las cotizaciones presentadas como parte de la postulación, conforme a lo definido al respecto en el punto N° 9 de las bases.

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

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

12. CONSULTAS Y SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS BASES

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

Cada una de las consultas será respondida por el Coordinador del Fondo, o quien el Servicio Nacional del Consumidor designe en su reemplazo para estos efectos, en un plazo no superior a 3 (tres) días contados desde su recepción, siendo dispuesta cada respuesta a través de la página web del Servicio www.sernac.cl (sección Participar  Fondo Concursable).

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

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

13. ACREDITACIÓN DE RECEPCIÓN

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

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

ETAPA II: ADMISIBILIDAD Y EVALUACIÓN

14. EXAMEN DE ADMISIBILIDAD

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

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

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

Con la información levantada a través del examen se levantará un **Acta de Admisibilidad**, que identificará los proyectos aceptados a Concurso y aquellos rechazados por no cumplir con los requisitos definidos en las bases del concurso para la postulación; indicando para estos últimos las causales que concurren para tal calificación.

La publicación del acta de admisibilidad no impide que, de verificarse la existencia de una inhabilidad por parte de una AdC, durante cualquier etapa del concurso o ejecución del proyecto, el Consejo y el Coordinador del Fondo podrán declarar inadmisibles el o los proyectos de dicha AdC y, conforme a ello, restarlo de los proyectos a evaluar o que continúan participando del concurso.

15. NOTIFICACIÓN DE ADMISIBILIDAD E INADMISIBILIDAD

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

16. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES COMPLEMENTARIOS

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

En caso se requieran antecedentes adicionales a la AdC postulante, se otorgará un plazo de 2 días hábiles desde el requerimiento que efectúe el Coordinador del Fondo, para que la asociación de respuesta satisfactoria a la consulta o solicitud de antecedentes realizada por el Consejo a través



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del Coordinador. El consejo evaluará la procedencia de aplicar descuentos por este concepto, conforme a lo indicado en el punto N° 18 de las presentes bases.

17. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

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

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

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

18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS

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

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
2. Descripción del proyecto	35%	El Consejo evaluará el criterio de manera global, asignando una calificación entre 1 y 7 puntos en consideración a los siguientes aspectos:		1 a 7 puntos	5,00	35,00
		- Descripción de la iniciativa	El proyecto debiera describir de manera detallada sus actividades y objetivos a lograr a través de ellas, cuantificando los niveles de producción (cantidad de productos y/o servicios a prestar) y presentando cómo tales actividades se vinculan con los objetivos planteados y cuál será el impacto del proyecto. Así mismo, el proyecto debe ser claro en cuanto a los productos y servicios específicos que se entregarán a los beneficiarios, y todos los productos que emanen de la ejecución del proyecto.			
		- Planificación de la iniciativa	El proyecto debiera presentar claramente las distintas etapas que serán parte de él, de forma coherente con las actividades planteadas; así como los tiempos, fechas o plazos definidos para su realización.			
		- Coherencia de la iniciativa	El proyecto debiera mostrar una relación lógica entre las actividades a desarrollar y el logro de los objetivos planteados, y con ello en el impacto sobre el problema identificado en el diagnóstico.			
		- Metodología	De existir alguna metodología específica en base a la cual se desarrolle la iniciativa a desarrollar y/o la sustente como aporte de cara al problema y objetivos planteados, ello debe ser incorporado como parte de la descripción de la iniciativa. Así mismo, de existir literatura o evidencia que dé cuenta del aporte de la iniciativa al problema y objetivos, deberá señalarse también como parte del proyecto.			
		- Población Beneficiaria	El proyecto debiera identificar, describir y cuantificar la cantidad de población a la que efectivamente abarcará (la cual puede ser la totalidad o una fracción de la población objetivo), así como, de existir, los criterios de acuerdo a los cuales se priorizará la intervención en una determinada fracción de población. Adicionalmente, se debiera especificar el territorio en el cual se implementará la iniciativa o del cual provienen sus beneficiarios.			
		- Estrategia de difusión / convocatoria	El proyecto debiera describir claramente, de acuerdo a las características de cada proyecto, cómo se realizará la difusión de las actividades o productos; o cómo se convocaría a los beneficiarios; de manera que asegure la efectiva recepción de los productos y servicios al consumidor beneficiario. Podrán mencionarse, a su vez, vínculos con organizaciones comunitarias, sociales, municipios, etc., que sirvan de apoyo a la difusión y convocatoria del público objetivo.			
		Se valorará positivamente:				
- 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.						

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

2. Criterios de evaluación para la Línea Piloto de Mediación en Línea

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
1. Número de mediadores a registrar respecto a las mediaciones aceptadas.	30%	<p>Se asignará puntaje a las Asociaciones postulantes conforme a la cantidad de mediadores que la AdC comprometa para el desarrollo de su proyecto de mediación en línea.</p> <p>La cantidad de mediadores se evaluará en razón de la cantidad de casos que la AdC acepte mediar, de acuerdo al siguiente cálculo:</p> <p>$(\text{N}^\circ \text{ de mediadores} / \text{N}^\circ \text{ de casos aceptados}) = \text{Resultado evaluable}$</p> <p>Ejemplo: $(3 \text{ mediadores} / 150 \text{ casos aceptados}) = 0,020 \text{ mediadores por caso aceptado.}$</p> <p>De acuerdo al resultado de dicho cálculo a la AdC se le asignará el correspondiente puntaje a cada postulación.</p>	- La asociación postulante dispondrá de 0,040 a 0,050 mediadores por caso aceptado.	7 puntos	12,86	30,00
			- La asociación postulante dispondrá entre 0,030 y 0,039 mediadores por caso aceptado.	5 puntos		
			- La asociación postulante dispondrá entre 0,020 y 0,029 mediadores por caso aceptado.	3 puntos		

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
2. Perfil de los mediadores a registrar	30%	<p>Se asignará puntaje de acuerdo a la experiencia y experticia específica con la que cuente el o los mediadores a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos a transferir.</p> <p>La asociación postulante deberá declarar, como parte de su postulación, la cantidad de mediadores que dispondrá para la gestión de los casos derivados desde la plataforma de mediación en línea facilitada por el SERNAC, indicando la experiencia mínima con la que deberán contar.</p> <p>La asociación postulante no necesitará, al momento de la postulación, registrar el nombre de los mediadores a disponer para el cumplimiento de las actividades del proyecto, sin embargo, el SERNAC requerirá dichos antecedentes a la AdC dentro de los 30 días siguientes a la adjudicación del proyecto, tanto a objeto de poblar la plataforma y poder asignar los casos a cada mediador, así como para el correcto cumplimiento de las condiciones mínimas comprometidas por la AdC.</p>	<p>El 100% de los mediadores del equipo cuenta con formación o capacitación formal específica en mediación y/o normativa de protección al consumidor; y al menos 1 de los mediadores cuenta con experiencia práctica de, al menos, 12 meses en mediación.</p>	7 puntos	12,86	30,00
			<p>El 50% de los mediadores del equipo cuenta con formación o capacitación formal específica en mediación y/o normativa de protección al consumidor; y al menos 1 de los mediadores cuenta con experiencia práctica de, al menos, 6 meses en mediación.</p>	5 puntos		
			<p>El 100% de los mediadores del equipo cuenta con formación o capacitación específica en mediación y/o normativa de protección al consumidor.</p>	3 puntos		

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Criterio a evaluar	Ponderación Criterio	Componentes de la evaluación del criterio	Explicación	Puntaje a asignar por Criterio	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
3. Perfil del Administrador de proyecto	25%	<p>Se asignará puntaje de acuerdo a la experiencia con la que cuente el administrador o coordinador proyecto a disponer por parte de la asociación postulante para la gestión de los casos y mediadores.</p> <p>La asociación postulante podrá proponer al administrador de proyecto como mediador. En dicho caso, deberá adjuntar la información necesaria que de cuenta de su formación y experiencia, y este será evaluado de igual modo en ese criterio.</p> <p>La asociación postulante no necesitará, al momento de la postulación, registrar el nombre del administrador de proyecto a disponer para el cumplimiento de las actividades del proyecto, sin embargo, el SERNAC requerirá dichos antecedentes a la AdC dentro de los 30 días siguientes a la adjudicación del proyecto.</p>	Cuenta con experiencia en administración y/o coordinación de proyectos y ha participado en la tramitación de causas judiciales y/o interpuesto denuncias y cuenta con formación y/o experiencia en el área de protección al consumidor.	7 puntos	10,71	25,00
			Cuenta con experiencia en administración y/o coordinación de proyectos y ha participado en la tramitación de causas judiciales y/o interpuesto denuncias	5 puntos		
			Cuenta con experiencia en administración y/o coordinación de proyectos	3 puntos		

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

Bonificaciones y descuentos:

- El Consejo asignará una bonificación de 5 puntos a todas las postulaciones presentadas por asociaciones que, a la fecha de postulación, no han contado con proyectos financiados en ningún llamado anterior del Fondo Concursable.
- El Consejo aplicará un descuento de 5 puntos a todos los proyectos que no hayan cumplido, dentro del plazo de postulación definido, con la presentación de todos los antecedentes requeridos en las bases del concurso para la postulación. El Consejo evaluará, del total de proyectos a los cuales se le hicieron preguntas y/o solicitudes de documentación complementaria en el marco del examen de admisibilidad, en cuáles casos la AdC debió presentar efectivamente antecedentes adicionales para completar su postulación conforme a los requisitos de las bases, correspondiendo por tanto la aplicación de este descuento.
- El Consejo aplicará, en el caso de la línea a) Línea General, una bonificación adicional de 5 puntos a todos los proyectos orientados a la participación de Asociaciones de Consumidores en procesos de fijación de tarifas eléctricas, conforme a lo establecido en el DFL 4/20.018 Ley General de Servicios Eléctricos; y su Reglamento sobre licitaciones de suministro de energía para satisfacer el consumo de los clientes regulados de las empresas concesionarias del servicio público de distribución de energía eléctrica, aprobado mediante Decreto N°106/2015.
- El Consejo asignará una bonificación de 5 puntos a todas las postulaciones presentadas por las Asociaciones de Consumidores en el Línea de Mediación en Línea.

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

ETAPA III: ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS

19. SELECCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

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

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

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

Las asociaciones cuyos proyectos resultasen seleccionados deberán informar por escrito su aceptación formal de los resultados y condiciones definidas por el Consejo, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la notificación enviada por el Coordinador General del Fondo Concursable. De no efectuarse dicha aceptación en los plazos 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 N° 20 de las bases.

20. LISTA DE ESPERA Y RECURSOS REMANENTES

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

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

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

los recursos remanentes para el financiamiento de proyectos que quedasen en la otra línea de concurso, si ésta tuviese proyectos en lista de espera.

21. RECLAMACIÓN A LAS DECISIONES DEL CONSEJO

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

Plazo: el Recurso podrá presentarse dentro de los 10 (diez) días siguientes a la notificación a las Asociaciones postulantes de las respectivas decisiones .

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

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

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

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

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

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

22. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO

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

El beneficiario tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles, contados desde el envío del convenio para firmarlo en 4 ejemplares y hacerlo llegar a través de la Oficina de Partes de SERNAC, ubicada en Teatino 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana; o, en su defecto, vía Correo Electrónico a la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Coordinadora General del Fondo, al correo pespinoza@sernac.cl con copia a despinoza@sernac.cl. Si cumplido este plazo el Servicio no los hubiese recibido, se tendrá por desistida la aceptación formal de ejecución y se reasignarán los recursos a aquel o aquellos proyectos correspondientes según la lista de espera de la línea de concurso.

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

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

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

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

23. GARANTÍA

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

- a) Debe ser entregada antes de la suscripción del convenio conforme al calendario establecido en las presentes Bases
- b) Debe ser irrevocable
- c) Pagadera a la vista
- d) Nombre y número de RUT de la Asociación tomadora
- e) Tomada en una institución financiera formal con sucursal en Santiago de Chile, sólo tratándose de boletas de garantía bancaria
- f) Tomada a la orden de "SERNAC", RUT N° 60.702.000-0
- g) Por un monto equivalente al **10% del valor total de los recursos asignados**
- h) Deberá contemplar la siguiente glosa: **"Garantía para el Cumplimiento del Convenio de Financiamiento y Ejecución del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores"**. Si el instrumento no permite la inserción de una glosa, se deberá incorporar a través de un anexo al documento
- i) Debe expresarse en pesos chilenos

- j) La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo de ejecución total del contrato más de 6 meses.
- k) Debe ser tomada por la asociación a la cual se le adjudicó el fondo. No se admite que sea tomada por un integrante de la AdC o un tercero.

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

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

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

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

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

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

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

24. ENTREGA DE RECURSOS Y CONDICIONES PARA ELLO

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

ETAPA IV: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS

25. PERÍODO DE EJECUCIÓN

Las actividades contempladas en los proyectos sólo podrán comenzar y ser ejecutadas dentro del plazo estipulado en el respectivo Convenio de Ejecución, de conformidad con lo expresado en las presentes bases, no pudiendo exceder del día 15 de diciembre de 2021 para la ejecución de tales actividades. Sólo en casos excepcionales y de fuerza mayor, el Coordinador General del Fondo podrá autorizar a los responsables de los proyectos para ejecutar o cerrar las actividades o fases del proyecto en un plazo distinto al comprometido originalmente.

26. MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS

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

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

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

En caso los informes, sean estos de actividades o contables, cuenten con observaciones por parte del Servicio Nacional del Consumidor, la Asociación de Consumidores responsable deberá subsanarlas en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde su notificación, presentándose en dicho plazo todos los antecedentes requeridos por SERNAC para la adecuada aceptación de los informes.

Para la adecuada gestión de los proyectos por parte de las asociaciones ejecutoras, y a fin de establecer de manera previa las condiciones requeridas para la correcta ejecución y rendición de los recursos entregados, las asociaciones deberán regirse por las condiciones y lineamientos contenidos en el "Manual rendición de cuentas" disponible en el sitio del Fondo Concursable en la página web de SERNAC. El incumplimiento injustificado de las condiciones establecidas en dicho documento dará pie al rechazo de los correspondientes gastos y su rendición.

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

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

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

Toda modificación formalmente aprobada por el Coordinador General del Fondo a la formulación original de un proyecto se entenderá, a partir de dicho momento, parte íntegra de éste; pasando a ser parte de las actividades, gastos y demás condiciones sobre las cuales la asociación ejecutora

deberá rendir cuenta a través de sus correspondientes informes de actividades y de ejecución presupuestaria.

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

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

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

27. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO

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

Será requisito para la certificación del cumplimiento satisfactorio de un proyecto haber presentado los correspondientes medios de verificación que den cuenta de la total ejecución de las actividades y recursos comprometidos, los cuales deberán contar con la respectiva validación conforme de parte del Servicio para dar cuenta del efectivo cumplimiento de los proyectos y sus objetivos. Será requisito, 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, SERNAC podrá consignar, a través de los certificados que emita para el cierre de los proyectos ejecutados, observaciones a la ejecución cuando existan desviaciones en la ejecución de un proyecto respecto a lo aprobado por el CAFC que, si bien no significan la no ejecución de un proyecto o deficiencia tal que requiera objetar su desarrollo y solicitar el reintegro de los recursos; sí dan cuenta de brechas entre los resultados comprometidos y los finalmente obtenidos, en aspectos tales como:

- Cobertura del proyecto alcanzada, en casos en que el proyecto ejecutado no de cuenta del logro de los beneficiarios directos previstos o una cantidad razonablemente cercana a lo señalado en la propuesta aprobada por CAFC.
- Productos comprometidos, en casos en que los productos finalmente desarrollados en el marco del proyecto presenten deficiencias debidamente observadas en cuanto a sus contenidos o condiciones objetivamente aceptables.

- Medios de Verificación o antecedentes presentados en la rendición, en casos en que los informes de rendición de actividades y/o contables presenten deficiencias de formato, calidad, contenidos y/o debida relación con la actividad o producto que justifiquen.

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

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

28. ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO

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

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

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

29. TÉRMINO DEL CONVENIO

a) Término regular

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

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

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

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

Tanto en caso ser requerida por la propia AdC, como por decisión de SERNAC y/o el CAFC, el término anticipado deberá contar con el respectivo Acuerdo del Consejo y la consiguiente resolución de SERNAC que formaliza la decisión, entendiéndose por finalizado el Convenio a contar de la fecha de total tramitación de dicho acto administrativo.

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

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

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

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En caso de incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el convenio a una Asociación de Consumidores financiada, SERNAC estará facultado a poner término anticipado al respectivo convenio, en cualquier momento y/o hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del convenio, unilateralmente y sin forma de juicio, sin que se genere indemnización alguna a favor de la ejecutora.

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

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

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



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXOS

ANEXO N° 1
DECLARACIÓN JURADA DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO
2º LLAMADO 2021

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

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

Para constancia suscriben:

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

[Ciudad], [dd de mmmm de aaaa]

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

ANEXO N° 2
DESGLOSE DE EXPERIENCIA DE LA ASOCIACIÓN POSTULANTE
2º LLAMADO 2021

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

NOMBRE DEL PROYECTO POSTULADO	
--------------------------------------	--

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

ANEXO N° 3.1
DESGLOSE PRESUPUESTARIO
PROYECTOS LÍNEA GENERAL Y LÍNEA ADC NACIONALES
2º LLAMADO 2021

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

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

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

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

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

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

ANEXO N° 3.2
DESGLOSE PRESUPUESTARIO
PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN EN LÍNEA
2º LLAMADO 2021

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

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

GASTOS DE PRODUCCIÓN ¹	
Número total de casos que acepta mediar	Monto Total proyectado Gastos de Producción (Número de casos aceptados * \$90.000)

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

ANEXO N° 4
FORMULARIO DE RECLAMACIÓN
2º LLAMADO 2021

[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:

Asociación	[Identifique el nombre de la asociación ejecutora]	
Número de registro AdC	[Indique el número de registro de la AdC ante el Ministerio de Economía]	
Representante Legal	[Nombre completo Representante Legal de la AdC]	
Nombre del Proyecto³	[Indique el mismo nombre que colocó en el formulario web]	
Llamado	[1er/2do] Llamado	Año [20XX]

CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN

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

[Firma Representante Legal]

[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADC]
REPRESENTANTE LEGAL

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

ANEXO N° 5
CERTIFICADO RECEPCIÓN CONFORME DE RECURSOS
2º LLAMADO 2021

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: [1er/2do] Llamado Año [20XX]

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:

RUT REPRESENTANTE LEGAL:

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL:

TIMBRE ASOCIACIÓN:

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

ANEXO N° 6.1
FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS
PROYECTOS LÍNEA GENERAL
2º LLAMADO 2021

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

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

Documentación declarada

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Resumen de Gastos Del Proyecto

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

ANEXO N° 6.2
FORMATO RENDICIÓN DE CUENTAS
PROYECTOS LÍNEA PILOTO MEDIACIÓN EN LÍNEA
2º LLAMADO 2021

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Documentación declarada

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

Resumen de Gastos Del Proyecto

Ítem	Avance rendido en informes previos	Avance rendido en presente informe	Total rendido	Saldo no rendido
Gastos de Producción	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Gastos de Operación	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
Totales	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
<p>[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe] [Cargo] [Asociación de Consumidores]</p>				
<p>[Ciudad], XX de XXXXX de XXXX</p>				



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXO N° 7.1
PLANILLA DE RENDICIÓN DE COLACIONES
2º LLAMADO 2021

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

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

ANEXO N° 7.2
PLANILLA DE MOVILIZACIÓN
2º LLAMADO 2021

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

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



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

[Firma representante legal]

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

Notas:

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

ANEXO N° 7.3
PLANILLA RENDICIÓN DE INSTRUMENTOS TRIBUTARIOS SIN DETALLE
2º LLAMADO 2021

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

DETALLE BOLETA O VOUCHER ⁴	
Indique ítem	
PEGUE ACÁ BOLETA SIN DETALLE O VOUCHER	

DETALLE BOLETA O VOUCHER	
Indique ítem	
PEGUE ACÁ BOLETA SIN DETALLE O VOUCHER	

DETALLE BOLETA O VOUCHER	
Indique ítem	
PEGUE ACÁ BOLETA SIN DETALLE O VOUCHER	

DETALLE	
TOTAL	\$ -

DETALLE	
TOTAL	\$ -

DETALLE	
TOTAL	\$ -

[Firma Representante Legal]

[NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADC]

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

ANEXO N° 8.1
FORMULARIO INFORME AVANCE
PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
2º LLAMADO 2021

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

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

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

DESARROLLO DEL PROYECTO

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

2. Productos Generados

[Mencione los productos concretos generados en el período informado]

3. Anexo Documental

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

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

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

ANEXO N° 8.2
FORMULARIO INFORME FINAL
PROYECTOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
2º LLAMADO 2021

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

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

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

DESARROLLO DEL PROYECTO

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

2. Productos Generados

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

3. Evaluación de la intervención

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 xxxxxxx.]

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 xxxxxxx 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]



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

[Nombre y firma del/la representante de la Asociación que presenta el informe] [Cargo] [Asociación de Consumidores]
[Ciudad], [dd] de [mmmm] de [aaaa]

ENTREGA DE INFORMES

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

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

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

ANEXO N° 9
SOLICITUD DE MODIFICACION(ES) A PROYECTO FINANCIADO
2º LLAMADO 2021

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

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

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

SARROLLO DETALLE DE SOLICITUD(ES)

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

Tabla 1: Modificaciones de Ejecutores(as)

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

Tabla 2: Modificaciones de Contenido

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

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

Tabla 3: Modificaciones de plazos y entrega de informes

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

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

Tabla 4: Modificaciones presupuestarias

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

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

Otras modificaciones al proyecto

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

Justificación de las modificaciones solicitadas

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

[Ejemplo]

Se Necesita:

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

La razón de estas modificaciones obedece a que la institución que nos presta apoyo para la realización



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del proyecto JJVV N°XX 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 de SERNAC)

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

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

Observaciones

--

Fecha de la determinación

[dd] de [mMMM] de [aaaa]

FIRMA Y TIMBRE DEL COORDINADOR
GENERAL DEL FONDO

[Firma del Coordinador General]

[Nombre del Coordinador General]

[Timbre del Coordinador General]

ANEXO N° 10
FORMULARIO DE REINTEGRO
2º LLAMADO 2021

Fecha:

USO ASOCIACIÓN EJECUTORA

N° de Resolución Proyecto:

Nombre Proyecto:

Nombre Asociación
Ejecutora:

RUT:

Motivo Depósito :

Reintegro:

Otro:

Monto Depósito:

Fecha de
Depósito:

N° Cuenta Depósito:

Nombre y Firma
Representante Legal

Timbre Asociación

USO EXCLUSIVO SERNAC (UFCP):

Registra depósito en Cuenta Bancaria:

SI

NO

Fecha Deposito (Cuando corresponda)

Se contabilizó el Reintegro:

SI

NO

ANEXO N° 11
INSTRUCCIONES SOBRE DIFUSIÓN PROYECTOS
FONDO CONCURSABLE PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
2° LLAMADO 2021

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

1. Serán considerados como **elementos de difusión**, y por tanto les serán aplicables estas instrucciones, a los siguientes productos generados a partir de la implementación de un proyecto:
 - a) Lienzos, pasacalles y gigantografías.
 - b) Pendones relativos al proyecto específico financiado.
 - c) Insertos en medios de comunicación de cualquier tipo.
 - d) Piezas de campañas comunicacionales implementadas, cualquiera sea la plataforma utilizada.
 - e) Plataformas Web, redes sociales, y cualquier aplicación informática desarrollada en el contexto del proyecto.
 - f) Afiches, volantes, invitaciones, y cualquier otro mecanismo de difusión.
 - g) Libros, libretas, folletos, dípticos, y cualquier otra publicación impresa derivada del proyecto.
 - h) Diplomas, certificados, galvanos, y similares.
 - i) Comunicados de prensa generados a partir de las actividades del proyecto.
 - j) Material de apoyo (documentos, presentaciones, etc.) utilizados en conferencias de prensa generadas a partir de actividades del proyecto.
 - k) Documentos técnicos, informes de resultados, sistematizaciones, y cualquier producto similar que dé cuenta de los resultados de la iniciativa implementada.
 - l) En general, cualquier material generado durante la realización del proyecto cuyo objetivo sea informar sobre las actividades del mismo.

2. Se deberá utilizar en todas las piezas mencionadas, el Logo oficial del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, cuya versión digital se hará llegar a través de correo electrónico a todos los responsables de proyecto para su conocimiento y archivo por parte del Coordinador General. La imagen vigente es la que a continuación se muestra, y deberá ser utilizada en mayor o igual proporción al logo de la Asociación ejecutora. En caso de no existir logo de la organización, la imagen del Fondo Concursable deberá ocupar siempre el 10% del espacio de la pieza gráfica, pudiendo ir a la derecha o la izquierda de ésta, indistintamente.



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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO N° 12
GLOSARIO
2º LLAMADO 2021

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

A) Utilizados en general en las bases

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

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

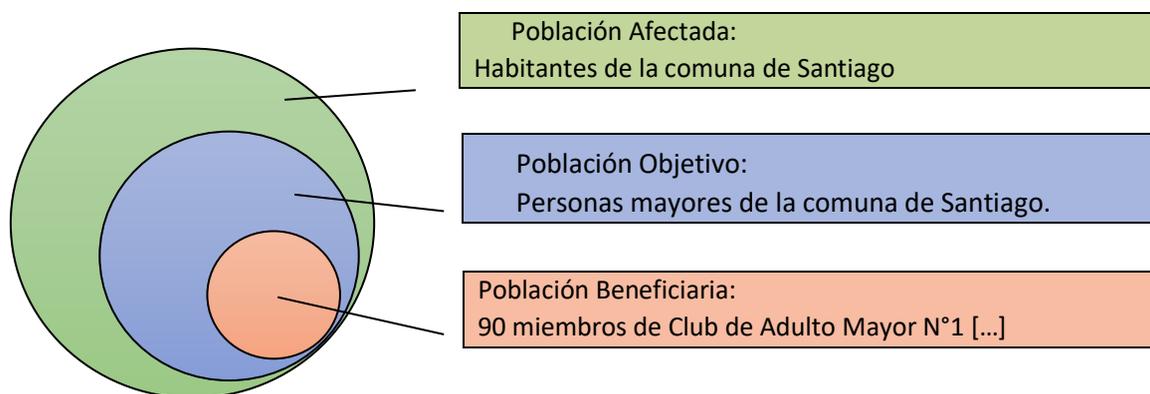
B) Utilizados en la tabla de evaluación

- 1) **Actividad:** Conjunto de tareas o diligencias que conllevan o aportan al logro de uno o más resultados.
- 2) **Capacidades:** Dicho de un ejecutor, aptitud para ejercer personalmente una tarea o cumplir una obligación en relación con las actividades de las que se le hace responsable en la formulación de un proyecto.
- 3) **Colaboración:** Dicho de la ejecución o formulación de un proyecto, aquel que contempla los aportes, ya se financieros, intelectuales o laborales de una entidad distinta de la asociación postulante, pudiendo ser aquella entidad otra asociación de consumidores u otro
- 4) **Concordancia:** Dicho de los objetivos, resultados, actividades y presupuesto de una iniciativa, que estos elementos sean congruentes y estén estrechamente relacionados entre sí.

- 5) **Consistencia:** Dicho de los elementos o características de un proyecto, como objetivos, resultados, actividades y presupuesto, que exista coherencia entre los unos y los otros en lo que se refiere a su formulación y/o ejecución.
- 6) **Ejecución (del proyecto/iniciativa):** Situación de desarrollo del proyecto que sugiere el gasto presupuestario y realización del conjunto de actividades programadas para el logro de resultados propuestos como aporte al alcance de los objetivos del mismo, una vez determinado su financiamiento y comprometido con el Servicio Nacional del Consumidor.
- 7) **Equipo ejecutor:** El conjunto de “ejecutores” que participan del desarrollo de una iniciativa postulada o financiada y sobre la base de la cual se efectúa la evaluación de la misma para el criterio “experiencia del equipo ejecutor”.
- 8) **Especialización:** Dicho de un ejecutor, el cultivo, con singular cuidado y disciplina, de una ciencia, técnica o arte; que lo diferencia del común.
- 9) **Experiencia:** Práctica prolongada, por parte de un ejecutor o de una asociación, que proporciona conocimiento o habilidad para desarrollar una iniciativa.
- 10) **Formación:** Conocimiento formal adquirido en una institución educacional, académica o laboral sobre una determinada materia.
- 11) **Instrumento de medición:** Cualquier elemento de aplicación sobre la población beneficiaria, objetivo o afectada que, definido por la propia asociación, permita conocer datos sobre el estado antes o después de la intervención dada por la ejecución de una iniciativa/proyecto.
- 12) **Intervención:** El conjunto de actividades que se llevan a cabo sobre la población beneficiaria definida con ocasión de la ejecución de un proyecto.
- 13) **Metodología:** Conjunto de técnicas y procedimientos que se siguen en una investigación o estudio o en una intervención.
- 14) **Muestra:** Dicho de una población, subconjunto de casos o individuos que se presenta con la intención de inferir el comportamiento de la población completa o del conjunto total de casos.
- 15) **Objetivo:** Expresión de una cualidad que hoy no se tiene frente a una situación o problemática dada y que se pretende alcanzar luego de una intervención. Se recomienda que objetivos generales y específicos se formulen a partir de un único verbo en modo infinitivo.
 - a) **general:** Expresión de la cualidad principal que se espera alcanzar con el desarrollo del proyecto y sus resultados. Permite lograr la solución del problema principal planteado.
 - b) **específico:** Expresión derivada del objetivo general que se espera alcanzar y que indica la concreción de una situación o el camino que hay que seguir para ello. Se espera que den cuenta de situaciones realistas, en un tiempo determinado, con oportunidad y que sean medibles.
- 16) **Perspectiva de integración:** Todas las características de una iniciativa que contemplen, sea en su formulación, ejecución o evaluación, 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 población⁵:



- 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 ingresos⁶.

⁵ Simplificado en características, solo para ejemplificación. Al presentarlo en formulario se debe ser más específico para cada nivel, tanto cualitativamente como cuantitativamente.

⁶ 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>