

Fondo Concursable

para Asociaciones de
Consumidores

20
24



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Estimada Paulina y equipo, ¿cómo están?

Estamos en proceso de llenado de la postulación de nuestros proyectos y la planilla para su llenado del Anexo N°2.2 Desglose de Experiencia del equipo Ejecutor no se encuentra disponible, como el pantallazo lo muestra.

Si pudieran enviarlo por favor se les agradece.

Saludos



Estimada:

Junto con saludar, fue revisado el error que nos indicadas y se optó por subir nuevamente el archivo, así que no debería volver a dar problemas.

Cuéntanos si persiste el error.

saludos cordiales

Hola, buen dia como estas.

Quería consultarte sobre un anexo de las nuevas bases, en especial el 2.2 experiencia del equipo ejecutor

EXPERIENCIA VINCULADA AL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL PRESENTE
PROYECTO. Se debe completar la información por cada iniciativa asociada a su participación en la presente postulación.
Institución: Abogado ejecutor Convenio CAJ – SENADIS
Nombre de la Iniciativa:
Financiado por el Fondo Concursable (Marcar X si corresponde):
Descripción de la Iniciativa (Máx.500 Caracteres): xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Participación en el Proyecto:
Principales Actividades Desempeñadas:
Detalle de relación con Proyecto Postulado. (Objetivos, Metodología, Etc.) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Fecha de inicio/Fecha de Término de la iniciativa (mes/año):

Además de saber, si van hacer alguna capacitación como años anteriores, en el que se pueda hacer un feedback. Que incluya la nueva línea de co creación.

O solo tenemos la opción de consultas.

Quedare atenta

Junto con saludarte y esperando que todos en la AdC se encuentren bien, te comento que por un lado se tiene el proceso de consultas relacionadas con las Bases del llamado a concurso, instancia que permite que si existen dudas relacionadas con la postulación o antecedentes a acompañar se puedan resolver oportunamente. Dicho proceso tiene un tiempo definido y además por un acto de transparencia, se publican las consultas efectuadas para que queden disponibles a todas las AdC. Aparte de lo anterior ustedes siempre pueden efectuar sus observaciones a las Bases cuando lo estimen conveniente o bien cuando se aplica la encuesta de satisfacción, lo cual es considerado para futuros procesos.

No me queda claro si querías

	<p>hacerme una consulta relacionada con el anexo nuevo, si es así quedo atenta. Respecto de la otra información entregada espero haya sido de ayuda.</p> <p>Saludos cordiales,</p>
<p>Estimadas Paulina, Catherine y Rosita:</p> <p>A continuación adjunto una serie de preguntas que nos surgieron al leer las bases y posteriores reuniones con SISREC. Las enviaré en formato word y pdf (son las mismas), para que ustedes puedan disponer de ellas.</p> <p>Quedamos atentos en caso que requieran aclaración de algunas de ellas.</p> <p>Esperamos que estén muy bien y tengan un buen fin de semana.</p> <p>Atte.</p> <p>Consultas al Proyecto del Fondo Concursable de Sernac primer semestre 2024</p> <p><u>Modalidad para la representación individual ante tribunales de casos de consumidores derivados por Sernac"</u></p> <p>1. Figurando dos o más abogados como equipo que tramitará las causas individuales, ¿pueden delegar poder en otros abogados o habilitados en derecho para la tramitación de las causas o comparencias, o estos trámites procesales sólo pueden ser desarrollados por los abogados que figuren en el proyecto?</p>	<p>Estimado:</p> <p>Junto con saludarte y esperando que todos en la organización se encuentren bien, respondemos las consultas efectuadas conforme fueron numeradas en el documento acompañado.</p> <p>1.- Dependiendo de la etapa en que se encuentre el proyecto del llamado a concurso, se puede o no llevar a cabo esta acción. Si se está en la etapa de evaluación, no es factible delegar poder en otro abogado que no haya sido presentado como parte del proceso de postulación, ya que es en base a su experiencia que se otorga un determinado puntaje. Por otro lado, si el proyecto ya está en ejecución, la AdC deberá atenerse a lo establecido en el punto 26 de las Bases en lo relacionado a modificaciones.</p> <p>2.- Atendida la naturaleza de esta línea del fondo Concursable, no es factible comprometer un plazo. No obstante lo anterior, el Servicio actuará en base a los principios establecidos, tanto en la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, así como en la Ley que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.</p> <p>3.- Para actuar y dar curso a esta modalidad el SERNAC debe derivar, a través de la plataforma respectiva,</p>



2. Una vez adjudicado el proyecto, aceptado e iniciada la ejecución, ¿cuánto tiempo transcurrirá para que Sernac entregue a la AdC la información del o de los consumidores que pueden ser representados?

3. ¿Qué ocurre en caso que Sernac no envíe a las AdC la información del o los consumidores afectados en el plazo descrito (de la pregunta anterior)?

4. Postulando al proyecto de representación individual por el máximo de causas, ¿qué ocurre si entregados los datos de los consumidores para ser contactados, estos deciden no iniciar acciones legales? ¿Sernac continuará enviando antecedentes hasta que la AdC cumpla con presentar 25 demandas o finaliza cuando se derivan los antecedentes de 25 personas?

5. ¿Qué ocurre si el consumidor se desiste entre la primera y segunda transferencia de los fondos?

6. ¿Qué ocurre si el consumidor se desiste posteriormente a la segunda transferencia?

7. ¿Qué ocurre si el consumidor revoca el patrocinio y poder una vez que la causa se encuentra en tramitación y los fondos ya fueron transferidos?

8. ¿Qué criterios utilizará el Sernac para decidir las comunas de residencia de los consumidores cuyos casos son

las causas que permitan dar inicio a las gestiones que deberá realizar la AdC, en virtud de la ejecución de este tipo de proyectos; para ello, se mantiene lo señalado en el punto anterior, esto es, que el Servicio actuará en base a los principios establecidos, tanto en la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, así como en la Ley que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

4.- Sernac podrá derivar un porcentaje adicional de causas a fin de que la AdC pueda alcanzar el número de causas postuladas.

5.- Se deberá dejar constancia de dicha situación por escrito e informar a SERNAC de tal situación, conforme a lo establecido en el punto 2.3 de las Bases que rigen el presente llamado a concurso, *"la AdC ejecutora deberá mantener control y registro permanente de todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las causas judiciales, así como de los registros que pudieran emanar de cada uno de ellos, los cuales deberán ser reportados a través de la plataforma Sistema Derivación de Casos, de manera regular y oportuna [...]"*

6.- Se deberá dejar constancia de dicha situación por escrito e informar a SERNAC de tal situación, conforme a lo establecido en el punto 2.3 de las Bases que rigen el presente llamado a concurso, *"la AdC ejecutora deberá mantener control y registro permanente de todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las causas judiciales, así como de los registros que pudieran emanar de*

derivados? En otras palabras, dentro de una región, ¿habrá comunas prioritarias o su elección será azarosa?

9. ¿Cuáles serán los criterios que tendrá Sernac para elegir los casos que deriva a la AdC?

10. Cuando los casos son derivados a la AdC, ¿el consumidor tiene noticias que será contactado para su posible representación individual o sólo lo sabrá una vez que la AdC toma contacto con él?

11. ¿Qué ocurre en términos de evaluación y cumplimiento de los objetivos del proyecto si no se logra ejecutar la sentencia condenatoria por no encontrarse al proveedor demandado o no existir patrimonio donde ejecutarla?

12. Ejercer derechos en segunda instancia tales como recusación, suspensión de la vista de la causa, suspensión del procedimiento u otro, ¿tiene alguna repercusión negativa en la evaluación de la tramitación?

13. Hoy, en la Corte de Apelaciones de Santiago, una apelación de una sentencia definitiva dictada por un JPL tarda entre 20 y 28 meses en ser puesta en tabla. Por su parte, las bases señalan que, idealmente la causa debe concluirse en 2 años y, de lo contrario, explicar la situación. ¿Se tiene en consideración el

cada uno de ellos, los cuales deberán ser reportados a través de la plataforma Sistema Derivación de Casos, de manera regular y oportuna [...]". Por otro lado y en el punto ya señalado en el párrafo anterior también se establece: "[...]Las causas se entenderán ejecutadas desde un punto de vista

contable y financiero al momento de la presentación de la resolución que provee la demanda y querrela emitida por el JPL y la debida comunicación al consumidor de este hecho. [...]

7.- Se deberá dejar constancia de dicha situación por escrito e informar a SERNAC de tal situación, conforme a lo establecido en el punto 2.3 de las Bases que rigen el presente llamado a concurso, "la AdC ejecutora deberá mantener control y registro permanente de

todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las causas judiciales, así como de los registros que pudieran

emanar de cada uno de ellos, los cuales deberán ser reportados a través de la plataforma Sistema Derivación de Casos, de manera

regular y oportuna [...]". Por otro lado y en el punto ya señalado en el párrafo anterior también se establece: "[...]Las causas se

entenderán ejecutadas desde un punto de vista

contable y financiero al momento de la presentación de la resolución que provee la demanda y querrela emitida por el

JPL y la debida comunicación al consumidor de este hecho. [...]

8.- La derivación del caso dependerá de su mérito, es decir, de elementos tales como que efectivamente sea una conducta infraccional, que exista algún antecedente que permita

tiempo de tramitación de estas causas en la Corte de Apelaciones de Santiago?

14.¿Qué ocurre si luego de iniciada la tramitación de la causa, se pierde el contacto con el consumidor?

15.¿Qué ocurre si un consumidor acepta que su causa sea representada, pero luego no aporta pruebas en el momento oportuno y, por ello, la causa tiene un resultado desfavorable? ¿Se debe dejar respaldo de haber solicitado dicha prueba al consumidor?

16.En caso de una sentencia favorable ejecutoriada que condene en costas, ¿el monto que se otorgue por costas a quién se destina?

17.¿Puede acordarse entre el consumidor y la AdC que, en caso de sentencia favorable con condena en costas, el monto que se otorgue por costas sea destinado a la AdC?

18.Dado que existe una supervisión durante dos años desde el inicio del proyecto, pues se debe informar sobre el estado de las causas ¿la garantía que se otorga para el proyecto se extenderá por dos años?

19.Si la asociación de consumidores cuenta con un sistema de atención de consumidores y usuarios y una plataforma de ingreso de reclamos ¿se puede incluir la representación de consumidores que acuden directamente

presumir su ocurrencia y por tanto en virtud de aquello serán seleccionados los casos y no así respecto de su territorio o comuna.

9.-Ya contestado en la respuesta anterior. De igual modo es posible mencionar que los casos derivados en su mayoría podrán corresponder a reclamos que después de la tramitación en SERNAC, hayan sido cerrados con la categoría "proveedor no responde" o bien "proveedor no acoge".

10.- Las personas consumidoras, se darán por enteradas de este proceso, una vez que la AdC le contacte, a modo de fundar dicha gestión, se podrá utilizar la información disponible en la web que permita formalizar la gestión, por ejemplo: el acta de adjudicación de los proyectos. Independientemente de ello, nuestros canales de atención serán informados de esta situación y que las AdC podrían contactar a consumidores en este sentido.

11.- La evaluación y cumplimiento de objetivos, están dados por lo estipulado en el punto 27 de las Bases que rigen el actual llamado a concurso, relacionado con la certificación de cumplimiento satisfactorio. Respecto de ello se indica: *"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

a la asociación o sólo puede tratarse de casos derivados por el Sernac?

20. ¿Cómo se calcula el 15% de los gastos operacionales en el proyecto de representación individual? ¿Se multiplica el número de causas por el monto asignado para cada causa y a ese total se le adhiere un 15% o el monto que se obtiene de multiplicar el número de causas por el monto por cada causa corresponde al 85%?

Línea General: Modalidades Individual

Es indudable que el cambio en la rendición de los proyectos al SISREC es una nueva modalidad de trabajo, pero como tal, traerá dificultades y ventajas, en las últimas reuniones se nos informó que sólo es un recopilador de todos los proyectos y que todas las responsabilidades recaen en el organismo otorgante, razón por la cual los convenios y sus registros deberán ser más detallados y oportunos, por ello, tenemos estas preguntas:

1. Como es una asociación, los bancos no entregan tarjeta de crédito, razón por la cual, si se tienen que hacer promociones en redes sociales o compras internacionales se pagaba con tarjeta MACH (solución propuesta por SERNAC), la cual es personal, para poder rendir al mes siguiente, con el comprobante de esa transacción. En el SISREC, ¿se podrá

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 26 de las presentes bases."

12.- Ejercer un derecho establecido en la Ley, no puede ser evaluado negativamente por sí mismo; evidentemente todo depende de las circunstancias en que se de la situación para lo cual se deberá tener en consideración lo señalado en el punto 2.3 de las Bases, en lo que a actuación negligente se refiere.

13.- Sí. Se tiene considerado ya que las Bases establecen en el punto 2.3 de las mismas: "*Se entenderá como plazo regular de tramitación de las causas judiciales un plazo de 2 años, contados desde la presentación de la demanda. Transcurrido dicho plazo, SERNAC podrá solicitar a la Asociación que informe en el plazo de 30 días, de manera fundada, el o los motivos que provocaron que la tramitación judicial se extendiera más allá de dicho plazo; acompañando los verificadores y antecedentes que acredite la justificación correspondiente; a fin de constatar que la Asociación aplicó la diligencia debida en la tramitación de las causas en el marco del proyecto, y que por tanto el exceso en el plazo de la tramitación no le es imputable. [...]*



seguir con este protocolo?, ya que ahí se identifican los pagos a la asociación y no individuales?, de no ser así, ¿Cuál es la alternativa o solución?

2. En SISREC, ¿cuánto tiempo tiene el otorgante (SERNAC) para revisar las rendiciones de un convenio, una vez enviada por el ejecutor? Según contraloría (última reunión 18abr2024), debe estar escrito en la descripción de los convenios, así mismo, se debe indicar el organismo, oficina o método de resolver las controversias.
3. ¿Qué ocurre en el caso que los plazos de revisión de rendiciones, tanto mensuales como finales, por parte del otorgante, no se cumplen?, ¿a dónde nos dirigimos como asociación?

14.- La asociación deberá garantizar los distintos medios de contacto a través del cual se comunicará o contactará con la persona consumidora, a fin de resguardar la correcta ejecución de la causa.

15.- Conforme lo establecen las Bases en su punto 2.3, "[...] *La AdC ejecutora deberá mantener control y registro permanente de todos los hitos y acciones realizados en el marco de la tramitación de las causas judiciales, así como de los registros que pudieran emanar de cada uno de ellos, los cuales deberán ser reportados a través de la plataforma Sistema Derivación de Casos, de manera regular y oportuna. [...]*

16.- La materia consultada quedará dispuesta en el convenio de ejecución que se firma entre la Asociación y el SERNAC, en virtud de que formará parte del acuerdo entre las partes.

17.- Misma respuesta anterior, la materia consultada quedará dispuesta en el convenio de ejecución que se firma entre la Asociación y el SERNAC, en virtud de que formará parte del acuerdo entre las partes.

18.- En lo relacionado con la garantía, las Bases establecen en su punto 23, letra g lo siguiente: "[...] *En el caso de los proyectos adjudicados en la modalidad de Representación Individual, tal garantía, deberá contar con un plazo de vigencia mayor, extendiéndose hasta el día 30 de junio de 2026. [...]*"

19.- No, de acuerdo a lo señalado en el punto 2.3 de las Bases que rigen el actual llamado a concurso, la

representación de consumidores se debe hacer respecto de los casos derivados por el SERNAC. En concordancia con lo señalado en el decreto 98, punto 18 letra c.

20.- El 15% por concepto de operaciones, se calcula sobre el monto total solicitado en el proyecto, tal como se indica en el punto 11 de las Bases apartado 3: "[...] *El total del ítem gastos de operación no podrá exceder el 15% del monto total solicitado para el proyecto presentado, según lo establecido en el artículo 28 del Reglamento.[...]*"

Línea general: Modalidades Individual

1.- Los gastos relacionados con publicidad digital deberán ser rendidos resguardando contar con el respaldo tributario correspondiente, que permita comprobar el pago asociado a la transacción.

2.- Los plazos para la revisión de las rendiciones por parte del otorgante están establecidos en el manual de rendiciones, el cual está disponible en la página web. Según lo indicado por el convenio, estos requisitos no son obligatorios, ya que dicho punto está especificado en el manual de rendiciones que regula el proceso de rendición de cuentas.

3.- Los plazos de revisión están establecidos en el manual de rendiciones, y en función de estos se procede con el proceso. En caso de que surja alguna eventualidad, podrá ser canalizado al Consejo de Administración del Fondo Concursable, a través de la coordinación general.

	Saludos cordiales,
<p>Buenas tardes</p> <p>De acuerdo a las bases concurso fondos concursables 2024 me permito hacer dos consultas:</p> <p>1. Nuestra Asociación tiene su certificado vigente hasta el 30-04-2024. Nuestro directorio fue modificado a fines de marzo y el proceso en la Daes se inició el 2--04-2024, según documentos adjuntos.</p> <p>Creemos que el plazo que se da para revisión de los antecedentes de 60 es muy prolongado. Debería ser de 30 días a lo mucho. Agradeceré hacer alguna gestión al respecto y no vernos perjudicado.</p> <p>2. Nuestra Asociación, igual que la mayoría, no posee cuenta corriente, solo la cuenta vista del banco estado que no permite transferencias. El nuevo sistema de rendición de cuentas: todo gastos rendido va asociado a la cuenta de la agrupación y no permite utilizar otra cuenta para la respectiva transferencia. Esto quedó demostrado en el día de ayer en la reunión que se sostuvo con personero de la contraloría que explicaba el problema.. Esta situación se le hizo saber en seminario organizado por Conadecus al Ministro de Economía, pero al parecer estamos en veremos.</p> <p>Agradeceré tomar nota y buscar solución</p>	<p>Estimados:</p> <p>Junto con saludarles y esperando que se encuentren bien, informamos a ustedes que atendido lo señalado en el punto 12 de las Bases que rigen el presente llamado a concurso, el tenor de las preguntas efectuadas no corresponden a aclaraciones de las bases, sino a gestiones que guardan relación con otros organismos públicos.</p> <p>En virtud de lo anterior entonces, es que la materia será canalizada por otra vía y no como parte de esta instancia aclaratoria.</p> <p>Saludos cordiales,</p>



Estimada Rosita, Paulina y Catherine:

Junto con saludarlas, les dejo 2 consultas (en amarillo) relativas al nuevo formulario a rellenar en este llamado, el "Desglose Experiencia Equipo Ejecutor":

En la introducción/instrucciones:
"El anexo deberá ser acompañado con los respectivos certificados o verificadores que acrediten los títulos, grados académicos y experiencia."

¿Qué se entiende por verificadores? ¿Nos podrían dar ejemplos concretos?

En el cuadro Experiencia vinculada al rol que desempeña en el presente proyecto:

¿Para el llenado, se debe considerar un rango de cuantos años?

Muchas gracias por su disposición de siempre.
Un saludo cordial,

Estimada:

Junto con saludarte y esperando que se encuentren bien, damos respuesta a las preguntas conforme fueron efectuadas:

Respecto de los verificadores, si por ejemplo ustedes en el anexo 2.2, indican que va a participar una persona cuyo rol será asesor legal, un verificador sería el certificado de título de abogado. Así mismo y colocando otro ejemplo, si una persona va a asumir el rol de secretaria, un verificador podría ser un certificado de experiencia laboral, que acredite que esa persona ha ejercido esa función durante xx años.

Respecto a la consulta relacionada con el rango de años, en el mismo anexo se indica; "En caso la Asociación no cuente con experiencia, se evaluará la experiencia del encargado y se considerarán las iniciativas ejecutadas en los últimos 7 años a contar de la fecha de publicación de las bases y no inferior a 2 años de antigüedad"

Estimadas Rosita, Paulina y Catherine:

Junto con saludarlas, les consulto sobre el formulario "Planificación del Proyecto"

¿Este formulario en excel reemplaza el antiguo documento "Planificación de Actividades"? ¿O se deben llenar y entregar/subir ambos?

Adjunto ambos documentos para su revisión.

Muchas gracias y estaremos atentas.
Un saludo cordial,

Estimada:

Junto con saludarte y esperando que todos en la organización se encuentren bien, te comento que el antecedente identificado como "*planificación de actividades*" no es un documento o anexo que forme parte de las Bases del presente llamado a concurso y por lo tanto, no corresponde adjuntarlo en la etapa de postulación.

Esperando haber resuelto las dudas, me despido cordialmente,

Se informa de manera adicional, que posterior a la fecha de cierre del período de consultas establecido en las Bases, el cuál se extendió hasta el día 19 de abril, se recibieron 2 correos electrónicos cuyas dudas no fueron respondidas por las razones ya señaladas.

Asociación de Consumidores	Fecha y hora de correo electrónico
ARCAM BIOBÍO	22-04-2024 12:32 hrs.
Defensoría del consumidor	22-04-2024 22:42 hrs.