

**RESPUESTAS A CONSULTAS Y SOLICITUDES DE ACLARACIÓN
A LAS BASES
FONDO CONCURSABLE SERNAC PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES
SEGUNDO LLAMADO 2021**

El presente documento consolida y dispone a todas las Asociaciones de Consumidores interesadas las preguntas recibidas por SERNAC respecto a las Bases de Concurso del Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores, durante su segundo llamado 2021, a través de los canales formales dispuestos por las Bases de Concurso para este efecto, junto a las respectivas respuestas entregadas para cada una de ellas, de conformidad a lo dispuesto en el Punto 12 de las Bases de Concurso.

El documento incorpora las preguntas formalmente recibidas y la respuesta ofrecida por la Coordinación del Fondo Concursable. Se incorporan, así, las preguntas enviadas mediante correo electrónico por representantes de Asociaciones de Consumidores a las cuentas pepinoza@sernac.cl o despinoza@sernac.cl.

Las preguntas y respuestas presentadas son, en términos generales, idénticas a las recibidas y enviadas por SERNAC, ajustándose únicamente aspectos de redacción o formalidad para efectos de ofrecer una comprensión más sencilla de cada una a las demás Asociaciones que las leyeron. En caso la respuesta a más de una pregunta recibida fuera la misma, se incluye sólo aquella pregunta y respuesta más completa para la comprensión de todas las AdC. El orden de las preguntas y respuestas contenidas en el presente documento no responde a ningún criterio cronológico, de temáticas, ni similar; sino únicamente corresponde a un consolidado de todas las preguntas y respuestas existentes en el marco del primer llamado 2021 del Fondo Concursable.

SOBRE LA LÍNEA PILOTO DE MEDIACIÓN EN LÍNEA

Si mi asociación postula 50 casos x 90.000 eso da 4.500.000 y adicionalmente 1.500.000 para el pago del administrador de proyecto y la ejecución del programa da un total de 6.000.000 de pesos.

Las Bases de Concurso no establecen la existencia de pago de honorarios específicos para el Coordinador del Proyecto. Las labores del Coordinador corresponden a las propias de la Asociación de Consumidores como responsable del proyecto, mismas que la AdC habría de cumplir sin la formalización de la figura de Coordinador de Proyecto. En tal sentido las labores de Coordinación del proyecto deben entenderse contenidas dentro de los montos financiados para la ejecución del proyecto en sus Gastos de Producción.

Respecto a lo anterior, cabe mencionar que los gastos de producción (montos para casos con acuerdo y sin acuerdo, según corresponda) fueron incrementados en un 50% respecto al 1er llamado 2021 del Fondo Concursable; montos que, así mismo, se encontraban alineados con los

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

honorarios establecidos por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para los Árbitros y Mediadores Financieros contemplados en el Art. 55 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En tal sentido, la presente Línea Piloto presenta un estándar de valorización incluso mayor a la referencia directa existente al respecto. Con todo ello, será facultad de la AdC decidir si, una vez transferidos los recursos establecidos en las Bases de Concurso por cada caso, parte de esos recursos serán destinados para el pago de honorarios al Coordinador del proyecto, del mismo modo como la AdC cuenta con libertad para definir las condiciones de contratación de sus mediadores (con la excepción de lo dispuesto en las Bases sobre el monto mínimo a pagar a los mediadores, si estos fueran parte del Registro de Mediadores y Árbitros Financieros de SERNAC.

¿Esos valores son mensuales, de mes a mes?. Es decir, ¿50 casos mensuales? ¿el pago se realiza cada 30 días?

Los montos a registrar en el formulario de postulación y en el Anexo Presupuestario deberán ser, siempre, totales para todo el período de ejecución del proyecto. Si la AdC contempla gastos que se ejecutarán de manera mensual podrá presentar tal detalle en el mismo Anexo Presupuestario (en el espacio habilitado para descripción de los gastos), indicando la cantidad de meses en que se ejecutaría el gasto y el monto mensual estimado, lo que servirá de referencia al CAFC para su evaluación; pero para efectos de la postulación deberán contabilizarse en la postulación los valores totales anuales sobre los que se solicita financiamiento.

El número de casos a postular por la AdC se refiere al total de casos a tramitar en el proyecto. De este modo, una vez adjudicado un proyecto, se dispondrá a la AdC los casos conforme a lo establecido en su postulación, para el desarrollo de la mediación, la cual deberá efectuarse en un plazo de 2 meses (o hasta el plazo máximo del 31 de diciembre de 2021, si los 2 meses excedieran dicha fecha). Los casos serán derivados una vez firmado el convenio y conforme ingresen al sistema luego de que el reclamo del consumidor no fuera acogido por el proveedor.

En el caso de la Línea Piloto de Mediación en Línea, la transferencia de recursos se efectuará mensualmente, de acuerdo a las mediaciones cerradas que los mediadores reporten como cerrados en la plataforma y cuyos medios de verificación hayan sido efectivamente revisados y validados por SERNAC, conforme a lo requerido en las Bases de Concurso para cada hito de la mediación. Sólo podrán transferirse al inicio de la ejecución del proyecto los recursos aprobados como Gastos de Operación del proyecto, los cuales deberán ser rendidos de manera regular por la AdC y, de no ejecutarse, reintegrarse a SERNAC conforme a las condiciones regulares establecidas en las Bases de Concurso y el Manual de Rendiciones vigente.

¿El pago se realiza cada 30 días?

En el caso de la Línea Piloto de Mediación en Línea, la transferencia de recursos se efectuará mensualmente, de acuerdo a las mediaciones cerradas que los mediadores reporten como cerrados en la plataforma y cuyos medios de verificación hayan sido efectivamente revisados y validados por SERNAC, conforme a lo requerido en las Bases de Concurso para cada hito de la mediación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sólo podrán transferirse al inicio de la ejecución del proyecto los recursos aprobados como Gastos de Operación del proyecto, los cuales deberán ser rendidos de manera regular por la AdC y, de no ejecutarse, reintegrarse a SERNAC conforme a las condiciones regulares establecidas en las Bases de Concurso y el Manual de Rendiciones vigente.

¿Debo rendir una boleta de garantía a nombre de SERNAC por 600.000 pesos que estará en su poder mientras siga en ejecución el proyecto?

Toda AdC adjudicataria deberá, previo a la suscripción de su convenio, presentar una Garantía por un monto equivalente al 10% del monto total financiado para el proyecto (en el caso el proyecto sea por \$6.000.000, dicha garantía deberá ser por \$600.000, por ejemplo). La garantía deberá ser irrevocable y pagadera a la vista, a la orden del Servicio Nacional del Consumidor, y su vigencia deberá ser del total del tiempo de ejecución del proyecto más 6 meses (en este caso, hasta el 30 de junio de 2022). Al respecto, favor remitirse al numeral 23 de las Bases de Concurso, donde se detallan las condiciones requeridas para la presentación de dichas garantías.

¿Se puede postular solo por el link enviado? ya que la última vez trate de ingresar y el sistema arrojaba error, era imposible acceder a la postulación.

La única vía de postulación al Fondo Concursable es a través de la plataforma www.fondos.gob.cl. Probamos el acceso y disponibilidad del Llamado a concurso y se observaba operativo, por lo que les solicitamos volver a intentar el acceso [a través de este link](#) y, si se mantienen las dificultades, puedan efectuar las consultas a la mesa de ayuda de la plataforma a los teléfonos [+56 9 6405 0080](tel:+56964050080) / [+56 9 6405 0057](tel:+56964050057) / [+56 9 8922 6977](tel:+56989226977), además de avisarnos para ver si podemos efectuar nuestras propias consultas a las contrapartes del Ministerio Secretaría General de Gobierno (responsable de la administración de la plataforma unificada de Fondo Concursables del Estado).