



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Formulación y/o renovación de Convenios Alta Dirección Pública (ADP) I Nivel nombrados o renovado</b>			
<b>Cargo Directivo/a</b>	<b>Nombre Directivo/a</b>	<b>Período de Desempeño Vigente</b>	<b>N° de Resolución Aprueba Convenio Vigente</b>
Director Nacional	Andrés Herrera Troncoso	17-10-2022 a 17-10-2026	205 / 2022
Director Nacional	Lucas Del Villar Montt	23-04-2018 a 23-04-2021	154 / 2018
Director Nacional	Lucas Del Villar Montt	23-04-2018 a 23-04-2021	282 / 2019





División Jurídica  
ID77628  
RMEX

**Folio RMEX202200205  
29-12-2022**

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA SUSCRITO CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 19.882; en la ley N° 19.496; en el decreto supremo N°172, de 2014, del Ministerio de Hacienda; en la guía “Elaboración de Convenios de Desempeño Altos Directivos Públicos”, de la Dirección Nacional del Servicio Civil; en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, según lo dispuesto en el artículo sexagésimo primero de la ley N° 19.882, los jefes superiores de servicio suscribirán, dentro de 60 días corridos, contados desde el nombramiento definitivo o su renovación, un convenio de desempeño con el ministro del ramo y una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su conocimiento y registro. Una vez firmados los convenios, y según lo dispuesto en el artículo sexagésimo segundo de la ley N° 19.882, la autoridad respectiva deberá cumplir con la obligación señalada precedentemente dentro del plazo máximo de noventa días, contado desde el nombramiento definitivo del alto directivo público o su renovación.
2. Que, los convenios de desempeño tendrán una duración de tres años, y deberán sujetarse al modelo e instrucciones que imparta la Dirección Nacional del Servicio Civil.
3. Que, mediante memorando ID N° 77628, de 26 de diciembre de 2022, Auditoría Ministerial remitió el convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, requiriendo la elaboración del respectivo acto administrativo aprobatorio.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébese el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto es el siguiente:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**

**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Cargo	Director Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	17 de octubre de 2022
Dependencia directa del cargo	Presidente de la República
Período de desempeño del cargo	17-10-2022 al 17-10-2026

Fecha de evaluación 1	17-10-2023
Fecha de evaluación 2	17-10-2024
Fecha de evaluación 3	17-10-2025
Fecha de evaluación 4	17-10-2026

## II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: 17/10/2022-17/10/2026

**Objetivo 1: Liderar la implementación de la Ley N°21.398, generando las adecuaciones institucionales necesarias para maximizar las capacidades y atribuciones que permitan defender preventiva y reactivamente los derechos de consumidores y consumidoras.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Ponderación año 4: 20%

Nombre del Indicador							
Porcentaje de actividades destinadas al diseño y aplicación de una Estrategia para implementar las medidas necesarias que permitan adecuar la institucionalidad a la Ley N°21.398, en el año t.							
Fórmula de Cálculo							
(Nº de actividades ejecutadas, destinadas al diseño y aplicación de la Estrategia para implementar las medidas necesarias que permitan adecuar la institucionalidad a la Ley N°21.398, en el año t / Nº de actividades programadas, destinadas al diseño y aplicación de la Estrategia para implementar las medidas necesarias que permitan adecuar la institucionalidad a la Ley N°21.398, para el año t) * 100.							
año 1		año 2		año 3		año 4	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
75%	20%	80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación							
<ol style="list-style-type: none"><li>Programa de Trabajo para el diseño y aplicación de la estrategia de implementación de la Ley N° 21.398, elaborado en cada año de gestión.</li><li>Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión.</li></ol>							
Supuestos							
<ol style="list-style-type: none"><li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li><li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</li><li>No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.</li></ol>							
Nota del indicador							
<ol style="list-style-type: none"><li>Para cada año de gestión, se elaborará un “Programa de Trabajo para el diseño y aplicación de la estrategia de implementación de la Ley N°21.398”, el que será enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, dentro de los tres meses posteriores, iniciado cada año de gestión.</li><li>El “Programa de Trabajo para el diseño y aplicación de la estrategia de implementación la Ley N°21.398”, deberá contar con actividades orientadas a la elaboración de la estrategia y su aplicación, junto con la revisión y elaboración de propuestas de mejora para incorporarlas en los años siguientes. Para el primer año de gestión, el citado programa, estará enfocado en la elaboración de un diagnóstico y de la estrategia. Para los años posteriores, en la aplicación de actividades para la implementación de la estrategia, revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.</li><li>La Estrategia para la aplicación será elaborada a partir de un diagnóstico, que será parte del programa de trabajo diseñado para el primer año, el que incorporará el levantamiento de información sobre las condiciones técnicas, orgánicas y organizacionales para su correcta y completa implementación.</li><li>El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión, será remitido por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.</li></ol>							

**Objetivo 2: Promover la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras, a través del fortalecimiento de la institucionalidad y la legislación vigente.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Ponderación año 4: 30%

<b>Nombre del Indicador</b>							
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras, en el año t.							
<b>Fórmula de Cálculo</b>							
(Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras, en el año t / Nº de actividades planificadas, del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras, para el año t) * 100.							
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>		<b>año 4</b>	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
75%	10%	80%	10%	85%	10%	90%	10%
<b>Medios de Verificación</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras, elaborado en cada año de gestión.</li> <li>Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión.</li> </ol>							
<b>Supuestos</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</li> <li>No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.</li> </ol>							
<b>Nota del indicador</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión, se elaborará un “Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras”, el que será enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar a los tres meses de iniciado cada año de gestión.</li> <li>El “Programa de Trabajo para el diseño e implementación de un Plan Estratégico para priorizar medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de consumidores y consumidoras”, deberá contar con actividades orientadas a la elaboración del Plan Estratégico y su implementación, junto con la revisión y elaboración de propuestas de mejora para ser incorporadas en el año siguiente. Para el primer año de gestión, el citado plan, estará enfocado en la elaboración de un diagnóstico y elaboración de estrategia. Para los años siguientes, en la ejecución de actividades para la implementación del Plan Estratégico, incluida la generación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, herramientas de vinculación del Servicio con la ciudadanía a través de actividades como el despliegue territorial y en medios de comunicación, revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.</li> <li>El Plan Estratégico será elaborado a partir de un diagnóstico, que será parte del programa diseñado para el primer año, el que incorporará el levantamiento de información sobre las condiciones técnicas, orgánicas y organizacionales para su correcta y completa implementación.</li> <li>El Plan Estratégico comprenderá acciones concretas y específicas de optimización de plazos internos para procedimientos voluntarios colectivos, cantidad de demandas colectivas presentadas y procedimientos voluntarios colectivos iniciados y concluidos.</li> <li>Se incluye también la participación en la defensa de los proyectos y mociones que sean de interés de consumidores y consumidoras, previamente coordinado con el Ministerio de Economía,</li> </ol>							

Fomento y Turismo.

6. El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión, será remitido por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones educativas implementadas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t.

#### Fórmula de Cálculo

(Nº de acciones educativas implementadas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t) \*100.

año 1		año 2		año 3		año 4	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%	95%	10%

#### Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.
2. Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las acciones ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión.

#### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.
3. No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.

#### Nota del indicador

1. Para cada año de gestión, se elaborará un “Programa de Trabajo de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t”, el que será enviado al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar a los tres meses de iniciado cada año de gestión.
2. El “Programa de Trabajo de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t”, deberá contar con acciones orientadas a la entrega de herramientas para reducir el sobreendeudamiento, pudiendo ser programas públicos, cursos de capacitación, talleres, disposición de material y otras acciones educativas dirigidas a los ciudadanos procurando que tengan alcance a las diferentes regiones del país, ya sea de manera presencial o telemática, los que estarán declarados en dicho documento, identificando al menos el nombre de la acción, tipo de acción, público al que está orientado, fecha programada de realización (a modo referencial) y medio de verificación con el que se verificará la ejecución de cada una de las acciones educativas.
3. El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las acciones ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión, será remitido por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.

<b>Nombre del Indicador</b>							
Porcentaje de actividades ejecutadas de la Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada, en el año t.							
<b>Fórmula de Cálculo</b>							
(N° de actividades ejecutadas de la Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada en el año t / N° de actividades programadas en la Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada para el año t) * 100.							
año 1		año 2		año 3		año 4	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada para el año t.</li> <li>2. Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas de la Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada, para cada año de gestión.</li> </ol>							
<b>Supuestos</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</li> <li>3. No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.</li> </ol>							
<b>Nota del indicador</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para cada año de gestión, se elaborará una “Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada”, la que será enviada al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar a los tres meses de iniciado cada año de gestión.</li> <li>2. La “Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada”, para cada uno de los años de gestión, deberá contar con actividades orientadas a coordinar el trabajo del Servicio con organismos públicos, cuyas funciones se vinculan con los derechos de los consumidores.</li> <li>3. El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas de la Estrategia de articulación con organismos públicos, organismos gubernamentales y no gubernamentales (ONG), junto con la sociedad civil organizada y no organizada, para cada año de gestión, será enviado por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.</li> </ol>							

**Objetivo 3: Monitorear dimensiones del trabajo del Servicio que deban ser reforzadas a través de medidas organizacionales o normativas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Ponderación año 4: 15%

Nombre del Indicador							
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo, en el año t.							
Fórmula de Cálculo							
(Nº actividades ejecutadas del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo, en el año t / Nº actividades planificadas del Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo, para el año t) *100.							
año 1		año 2		año 3		año 4	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
75%	15%	80%	15%	85%	15%	90%	15%
Medios de Verificación							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo, elaborado en cada año de gestión.</li> <li>Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión.</li> </ol>							
Supuestos							
<ol style="list-style-type: none"> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</li> <li>No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.</li> </ol>							
Nota del indicador							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión, se elaborará un “Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo”, el que será enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar a los tres meses de iniciado cada año de gestión.</li> <li>El “Programa de Trabajo para el diseño e implementación de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio en todas sus áreas de trabajo”, deberá contar con actividades orientadas a la elaboración de mecanismos para monitorear el funcionamiento del Servicio, que permitan contar con información oportuna y completa, acerca del desempeño de los procesos y sus resultados, permitiendo tomar acciones de mejora para ir fortaleciendo la gestión institucional y los productos y servicios entregados a las personas consumidoras.</li> <li>El Programa de Trabajo, incorporará en el primer año de gestión, el diagnóstico de funcionamiento, el diseño de los mecanismos requeridos y la implementación de los primeros ejercicios. Para los años siguientes, la implementación de las actividades derivadas de los mecanismos diseñados, la revisión anual de los resultados e identificación de propuestas de ajustes para el periodo siguiente, si fueran necesarias.</li> <li>Los mecanismos diseñados serán aplicados a la totalidad de los procesos vigentes en la Institución.</li> <li>El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para cada año de gestión, será enviado por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.</li> </ol>							

**Objetivo 4: Modernizar el modelo estratégico de gestión de personas de la institución, en donde se fortalezca el estándar ético, de probidad y buenas prácticas de autoridades y funcionarios/as.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Ponderación año 4: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>							
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan para la elaboración y ejecución del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución, en el año t.							
<b>Fórmula de Cálculo</b>							
(Nº de actividades ejecutadas del Plan para la elaboración e implementación del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución, en el año t / Nº de actividades programadas del Plan para la elaboración e implementación del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución, para el año t) * 100.							
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>		<b>año 4</b>	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
75%	20%	80%	20%	85%	20%	90%	20%
<b>Medios de Verificación</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan para la elaboración e implementación del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución, elaborado en cada año de gestión.</li> <li>Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Plan, para cada año de gestión.</li> </ol>							
<b>Supuestos</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</li> <li>No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.</li> </ol>							
<b>Nota del indicador</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión, se elaborará un “Plan para la elaboración e implementación del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución”, el que será enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, dentro de los tres primeros meses a contar de la fecha de inicio de cada año de gestión.</li> <li>El “Plan para la elaboración e implementación del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas de la Institución”, deberá contar con actividades orientadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, actualizar e implementar una política de gestión de personas alineada con las orientaciones y buenas prácticas entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil a través de las normas de aplicación general.</li> <li>Promover mecanismos y políticas de buenas prácticas laborales con enfoque de género que integren a todas las personas que se desempeñan en el Servicio.</li> <li>Revisar, actualizar el modelo de capacitación que tenga por objetivo la disminución de las brechas existentes y que garantice la existencia de conocimientos técnicos al más alto nivel.</li> </ul> </li> <li>El Plan incorporará en el primer año de gestión, el diagnóstico de cumplimiento sobre las orientaciones del Servicio Civil conforme a una priorización en materias de gestión de personas, buenas prácticas laborales con enfoque de género y modelo de capacitación interna, que permitan contar con información robusta para la generación de los planes anuales. Para los años siguientes, la implementación de las actividades identificadas para disminuir brechas, la revisión anual de los resultados e identificación de propuestas de ajustes para el periodo siguiente, si fueran necesarias.</li> <li>El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Plan, para cada año de gestión, será enviado por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.</li> </ol>							

**Objetivo 5: Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Ponderación año 4: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>							
Porcentaje de implementación del Plan de Género, en el año t.							
<b>Fórmula de Cálculo</b>							
(N° de actividades ejecutadas del Plan de Género en el año t / N° de actividades planificadas del Plan de Género en el año t) * 100.							
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>		<b>año 4</b>	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
80%	15%	85%	15%	90%	15%	95%	15%
<b>Medios de Verificación</b>							
1. Plan de Trabajo de Género, para el año de gestión.							
2. Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Plan, para cada año de gestión.							
<b>Supuestos</b>							
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.							
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.							
3. No existan reducciones del presupuesto por razones externas a la gestión del SERNAC.							
<b>Nota del indicador</b>							
1. Se elaborará el Plan de Género de la Institución, el que contendrá actividades tendientes a la disminución de brechas de género y la transversalización de la perspectiva de género en la gestión interna y en los productos y servicios disponibles para las personas consumidoras. El plan será enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, dentro de los tres primeros meses a contar de la fecha de inicio de cada año de gestión.							
2. El citado plan será elaborado, siguiendo las directrices emanadas por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, institución que lidera la temática.							
3. El Reporte consolidado de resultados con los medios de verificación de cada una de las actividades ejecutadas del Plan, para cada año de gestión, será enviado por oficio hasta 30 días después del fin de cada año de gestión, al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, para dar cuenta de la implementación del compromiso suscrito.							

Firmado el 23 de diciembre de 2022 por don Nicolás Grau Veloso, Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y el 19 de diciembre de 2022, por don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTÉSE, NOTIFÍQUESE AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y REGÍSTRESE EN ESTA REPARTICIÓN PÚBLICA.**

**NICOLÁS GRAU VELOSO  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**

Distribución:

- Gabinete de Ministro
- Auditoría Ministerial
- Gabinete Director Nacional Servicio Civil
- Consejo de Alta Dirección Pública
- Servicio Nacional del Consumidor
- División Jurídica
- Oficina de Partes

<b>Información de firma electrónica:</b>		
<b>Firmantes</b>	NICOLAS ANDRES GRAU VELOSO	
<b>Fecha de firma</b>	29-12-2022	
<b>Código de verificación</b>	224419	
<b>URL de verificación</b>	<a href="https://tramites.economia.gob.cl">https://tramites.economia.gob.cl</a>	



División Jurídica  
166 MGG

## APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, SUSCRITO CON EL DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

R.M. EXENTA N° 282

SANTIAGO, 25 OCT. 2019

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 21.125; Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2019; en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la ley N° 19.882; en la ley N° 21.081; decreto supremo N° 172, de 2014 del Ministerio de Hacienda; en la guía "Elaboración de Convenios de Desempeño Altos Directivos Públicos", de la Dirección Nacional del Servicio Civil; en las resoluciones N°s 6, 7 y 8, todas de 2019, de la Contraloría General de la República; en la resolución ministerial exenta N° 154, de 2018, y Memorándum N° 390007019, de 23 de septiembre de 2019, ambos de esta Cartera de Estado.

### CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Ministerial Exenta N° 154, de 2018, se aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública con el Director del Servicio Nacional del Consumidor.

2. Que, en virtud de la ley N° 21.081, de 2018, publicada el 13 de septiembre de 2018, se sustituyó el artículo 57 de la ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores.

3. Que, conforme a la normativa vigente, el inciso segundo del artículo 57 dispone que *"El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado."*

4. Que, con motivo de la modificación legal señalada, relativa a las funciones fiscalizadoras del Servicio y debido a la necesidad de dar certeza tanto, respecto de los medios de verificación, como la claridad de las notas del indicador de los objetivos propuestos para el cumplimiento del aludido acuerdo de voluntades, se hace imperioso realizar modificaciones a dicho convenio.



## RESUELVO:

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébese las modificaciones al Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y el Director del Servicio Nacional del Consumidor, aprobado por Resolución Ministerial Exenta N° 154, de 20 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

##### I. Antecedentes Generales

Nombre	LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT
Cargo	Director/a Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	23-04-2018
Dependencia directa del cargo	Presidente de la República
Período de desempeño del cargo	23-04-2018 al 23-04-2021

Fecha de evaluación 1	23-04-2019
Fecha de evaluación 2	23-04-2020
Fecha de evaluación 3	23-04-2021

##### II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 23-04-2018 al 23-04-2021

**Objetivo 1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de ejecución del Plan Anual de implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC (1).

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo (2) / } N^{\circ} \text{ de actividades del plan comprometidas (3) para el año de gestión del convenio) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%

**Medios de Verificación**

1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (4). 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión (5) enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.

**Supuestos**

1.El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. Que los recursos aprobados en el Informe Financiero para la implementación de la Ley N°21.081, sean entregados por la Dirección de Presupuestos a la institución.

**Nota del indicador**

(1) El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: implementación de proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales. (2) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solos aspectos orientadores para la implementación de la misma. (3) No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado. (4) Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. (5) El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 2: Promover una cultura de consumo responsable, para que los futuros consumidores, mediante el desarrollo de habilidades, tomen decisiones financieras informadas.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	20%
Ponderación	año	3:	20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo planificado en el año de gestión del convenio.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación en el año de gestión del convenio) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	25%	0%	0%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1). Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo (6) aprobado por el Director Nacional, a más tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2). Planilla de control que, de cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades y fechas de realización de las mismas, hasta el 31 de diciembre de 2018. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión de beneficiarios cubiertos del Programa de Educación enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2018(7) .					
<b>Supuestos</b>					
1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten el indicador o al programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
(6) El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES el Programa de Educación Financiera. (7) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de ejecución del Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (8)

**Fórmula de Cálculo**

(N° de actividades ejecutadas del Plan en el año de gestión /N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión del convenio) \*100.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	20%	90%	20%

**Medios de Verificación**

1. Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (9) aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía Fomento y Turismo a más tardar el 30 de junio. 2. Medios de verificación que den cuenta del cumplimiento de las actividades (10) contenidas en el Plan Anual. 3. Informe de cumplimiento (11) de actividades del Plan Anual enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2019 y 2020.

**Supuestos**

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

**Nota del indicador**

(8) Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados. (9) La formulación del nuevo Programa de Educación establece la ejecución progresiva de actividades sobre los escolares en sus tres años de implementación. De este modo, a partir del segundo año de Programa (tercer año de convenio) se implementarán nuevas actividades sobre los mismos escolares que participaron en el primer año (segundo año de gestión del CADP); integrándose además nuevos establecimientos cada año. De este modo, para que los escolares contabilizados como cubiertos por el Programa en el segundo año de convenio puedan ser contabilizados como cubiertos en el tercer año de convenio, éstos deberán recibir nuevas actividades, distintas a las del año anterior. La cantidad de actividades a realizarse en cada año de gestión en los establecimientos será de, al menos, 2 actividades por año. (10) Se entenderá por cumplida la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos para cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución es solo un aspecto orientador para la implementación del programa. (11) El informe de cumplimiento de actividades del Plan Anual, será enviado en los plazos establecidos en el proceso de evaluación de cada año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	20%
Ponderación	año	3:	20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC (12).					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de actividades del Plan implementadas (13) en el año de gestión/ N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión) *100.					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
100%	25%	100%	10%	100%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1.Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (14). 2.Verificadores de las actividades contenidas en el Plan (15). 3. Informe de cumplimiento (16) y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					
<b>Supuestos</b>					
1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en la orgánica institucional, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.					
<b>Nota del indicador</b>					
(12) El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años anteriores. (13) Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma. (14) Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al					

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos. (15) Los medios de verificación estarán identificados en el Plan. (16) El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

### Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual (17) para la implementación del proceso de fiscalización.

### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan anual (18) para la implementación del proceso de fiscalización, ejecutadas en el año t(19) / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan anual para la implementación del proceso de fiscalización, comprometidas para el año t}) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%

### Medios de Verificación

1. Plan anual de implementación del proceso de fiscalización (20) , aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2. Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan (21) . 3. Informe de cumplimiento, de cada año de gestión, con corte al 23 de abril de cada año (22).

### Supuestos

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten la ejecución del plan.

### Nota del indicador

(17) El Plan anual de implementación del proceso de fiscalización, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (18) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. (19) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (20) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el

Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (21) La fiscalización realizada por SERNAC, contará con un Plan anual de fiscalización (año calendario), de carácter reservado, cuyas Directrices serán públicas. Dado lo anterior, para efectos de este compromiso, no se presentará en detalle dicho Plan, sino solo una Minuta que dé cuenta de la línea base 2019. Lo anterior, se incorporará como una actividad del Plan de implementación. (22) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

Ponderación	año	1:	0%
Ponderación	año	2:	10%
Ponderación	año	3:	10%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento del Plan anual (23) , para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC).					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas (24) del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios colectivos, para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) } / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC), comprometidas para el año t}) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan anual (25) para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) (26). 2. Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Informe final de cumplimiento Plan anual (27).					
Supuestos					
1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que afecten la ejecución del plan.					
Nota del indicador					

(23) El Plan anual de implementación comprometido, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (24) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (25) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (26) El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 23 abril 2019 al 23 abril 2020 (segundo año de gestión) y desde el 24 de abril 2020 al 23 de abril 2021 (tercer año de gestión). (27) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	25%
Ponderación	año	3:	25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida (28).					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión / N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					
1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional (29) y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de junio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (30).					
Supuestos					

1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

#### Nota del indicador

(28) El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a. Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de actividades o intervenciones, según criticidad y brechas detectadas; d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros). (29) El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan). (30) El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Firmado por Juan Andrés Fontaine Talavera, Ministro de Economía, Fomento y Turismo y Lucas Ignacio del Villar Montt, Director del Servicio Nacional del Consumidor.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.**

  
  
**JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA**  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo

#### Distribución:

- Gabinete de Ministro
  - Auditoría Ministerial
  - Gabinete Director Nacional Servicio Civil
  - Consejo de Alta Dirección Pública
  - Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
  - División Jurídica
  - Oficina de Partes
- N°390007019/



**MEMORANDUM N°390007019**

**A** : JEFA DIVISIÓN JURÍDICA  
**DE** : AUDITOR MINISTERIAL  
**REF.** : SOLICITA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL EXENTA  
**FECHA** : Santiago, 23 de septiembre de 2019

---

De acuerdo a lo que establece el Reglamento N°172 de 07 de febrero de 2014 del Ministerio de Hacienda, y la Ley N°20.955 que regulan los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos, es que solicito a usted impartir las instrucciones para que se emita "Resolución Ministerial Exenta", que apruebe la modificación del Convenio de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Cabe destacar que, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la total tramitación de la misma, ésta debe ser remitida tanto al Servicio Civil como al servicio correspondiente. Lo que se encuentra establecido por el Art. N°14 del Reglamento antes citado.

Se adjunta copia del Convenio; modificado.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted



AUDITORIA  
MINISTERIAL

**CÉSAR COSTA CALISTO**  
Auditor Ministerial

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT
Cargo	Director/a Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	23-04-2018
Dependencia directa del cargo	Presidente de la República
Período de desempeño del cargo	23-04-2018 al 23-04-2021

Fecha de evaluación 1	23-04-2019
Fecha de evaluación 2	23-04-2020
Fecha de evaluación 3	23-04-2021

#### II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 23-04-2018 al 23-04-2021

**Objetivo 1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de ejecución del Plan Anual de implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC(1) .

#### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo(2) } / N^{\circ} \text{ de actividades del plan comprometidas(3) para el año de gestión del convenio}) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%

#### Medios de Verificación

1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo(4) . 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión(5) enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.

#### Supuestos

1. El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. Que los recursos aprobados en el Informe Financiero para la implementación de la Ley N°21.081, sean entregados por la Dirección de Presupuestos a la institución.

#### Nota del indicador

(1) El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: implementación de proceso de Procedimientos

Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales. (2) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solos aspectos orientadores para la implementación de la misma. (3) No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado. (4) Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. (5) El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 2: Promover una cultura de consumo responsable, para que los futuros consumidores, mediante el desarrollo de habilidades, tomen decisiones financieras informadas .**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo planificado en el año de gestión del convenio.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación en el año de gestión del convenio) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	25%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1).Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo(6) aprobado por el Director Nacional, a mas tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2). Planilla de control que de cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades y fechas de realización de las mismas, hasta el 31 de diciembre de 2018. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión de beneficiarios cubiertos del Programa de Educación enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2018(7) .					
Supuestos					
1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten el indicador o al programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.					
Nota del indicador					
(6) El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES el Programa de Educación Financiera. (7) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución del Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares(8)					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Plan en el año de gestión /N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión del convenio) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	20%	90%	20%

**Medios de Verificación**

1. Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares(9) aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía Fomento y Turismo a más tardar el 30 de junio. 2. Medios de verificación que den cuenta del cumplimiento de las actividades(10) contenidas en el Plan Anual. 3. Informe de cumplimiento(11) de actividades del Plan Anual enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2019 y 2020.

**Supuestos**

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

**Nota del indicador**

(8) Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados. (9) La formulación del nuevo Programa de Educación establece la ejecución progresiva de actividades sobre los escolares en sus tres años de implementación. De este modo, a partir del segundo año de Programa (tercer año de convenio) se implementarán nuevas actividades sobre los mismos escolares que participaron en el primer año (segundo año de gestión del CADP); integrándose además nuevos establecimientos cada año. De este modo, para que los escolares contabilizados como cubiertos por el Programa en el segundo año de convenio puedan ser contabilizados como cubiertos en el tercer año de convenio, éstos deberán recibir nuevas actividades, distintas a las del año anterior. La cantidad de actividades a realizarse en cada año de gestión en los establecimientos será de, al menos, 2 actividades por año. (10) Se entenderá por cumplida la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos para cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución es solo un aspecto orientador para la implementación del programa. (11) El informe de cumplimiento de actividades del Plan Anual, será enviado en los plazos establecidos en el proceso de evaluación de cada año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

**Nombre del Indicador**

Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC(12).

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan implementadas}(13) \text{ en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan programadas para el año de gestión}) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	25%	100%	10%	100%	10%

**Medios de Verificación**

1. Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo(14). 2. Verificadores de las actividades contenidas en el Plan(15). 3. Informe de cumplimiento(16) y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en la orgánica institucional, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.

**Nota del indicador**

(12) El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años

anteriores. (13) Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma. (14) Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos. (15) Los medios de verificación estarán identificados en el Plan. (16) El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual (17) para la implementación del proceso de fiscalización.

#### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de actividades del Plan anual(18) para la implementación del proceso de fiscalización, ejecutadas en el año t(19) /  $N^{\circ}$  de actividades del Plan anual para la implementación del proceso de fiscalización, comprometidas para el año t) \* 100.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%

#### Medios de Verificación

1. Plan anual de implementación del proceso de fiscalización(20), aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2. Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan(21). 3. Informe de cumplimiento, de cada año de gestión, con corte al 23 de abril de cada año (22).

#### Supuestos

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten la ejecución del plan.

#### Nota del indicador

(17) El Plan anual de implementación del proceso de fiscalización, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (18) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. (19) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (20) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (21) La fiscalización realizada por SERNAC, contará con un Plan anual de fiscalización (año calendario), de carácter reservado, cuyas Directrices serán públicas. Dado lo anterior, para efectos de este compromiso, no se presentará en detalle dicho Plan, sino solo una Minuta que dé cuenta de la línea base 2019. Lo anterior, se incorporará como una actividad del Plan de implementación. (22) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

### Objetivo 4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.

Ponderación año 1: 0%

Ponderación año 2: 10%

Ponderación año 3: 10%

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual(23), para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC).

#### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de actividades ejecutadas(24) del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios colectivos, para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) /  $N^{\circ}$  de actividades del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC), comprometidas para el año t) \* 100.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	10%	90%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan anual(25) para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC)(26) . 2. Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Informe final de cumplimiento Plan anual(27) .					
<b>Supuestos</b>					
1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que afecten la ejecución del plan.					
<b>Nota del indicador</b>					
(23) El Plan anual de implementación comprometido, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (24) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (25) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (26) El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 23 abril 2019 al 23 abril 2020 (segundo año de gestión) y desde el 24 de abril 2020 al 23 de abril 2021 (tercer año de gestión). (27) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución .**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida(28).					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión } / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión}) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
<b>Medios de Verificación</b>					
1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional(29) y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de junio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (30).					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
(28) El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a.					

Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de actividades o intervenciones, según criticidad y brechas detectadas; d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros). (29)El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan). (30)El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

  
MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO  
  
JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL  
LUCAS DEL VILLAR MONTT  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





División Jurídica  
BVA

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, PERÍODO 2018-2021.**

R.M. EXENTA N° 154  
SANTIAGO, 20 JUL. 2018

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 21.053; en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la ley N° 19.882; en el decreto supremo N° 172, de 2014 del Ministerio de Hacienda; en las resoluciones N°s 1.600, de 2008, y 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

Que, este Ministro y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, firmaron un Convenio de Alta Dirección Pública, por el período de gestión entre el 2018 y 2021.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** apruébese el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto se transcribe a continuación:

OFICINA DE PARTES  
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA,  
Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

20 JUL 2018

TERMINO DE TRAMITACION

"CONVENIO DE DESEMPEÑO"

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

PERÍODO DE GESTIÓN: 23/04/2018 AL 23/04/2021

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	LUCAS DEL VILLAR MONTT
Cargo	DIRECTOR NACIONAL
Institución	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Fecha nombramiento	23 DE ABRIL DE 2018
Dependencia directa del cargo	MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Período de desempeño del cargo	23.04.2018 AL 23.04.2021
Fecha evaluación 1er año de gestión	23.04.2019
Fecha evaluación 2do año de gestión	23.04.2020
Fecha evaluación 3er año de gestión	23.04.2021

Objetivo N°1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.									
Ponderación: 25%									
Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución del Plan Anual de implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC <sup>1</sup> .	(N° de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo/N° de actividades del plan comprometidas <sup>2</sup> para el año de gestión del convenio)*100.	80%	25%	85%	25%	90%	25%	1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>3</sup> . 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión <sup>4</sup> enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.	1. El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.									
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)									
Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo	(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de	85%	25%	--	--	--	--	1). Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo <sup>5</sup> aprobado por el Director Nacional, a más tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía,	1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al

<sup>1</sup> El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: Implementación de proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de Infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales.

<sup>2</sup> Se entenderá por ejecutadas la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solo aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>3</sup> No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado.

<sup>4</sup> Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de julio de cada año de gestión.

<sup>5</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>6</sup> El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES el Programa de Educación Financiera.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.						
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)						
Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
para el año de gestión <sup>8</sup> .	Número total de escolares priorizados por el programa) *100 <sup>10</sup>				<p>2). Documento de los establecimientos que certifique la realización por parte del SERNAC de las actividades programadas para cada año indicando número de escolares intervenidos y nivel al que pertenecen, que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>3). Planilla de control que dé cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades, fechas de realización de las actividades y número de beneficiarios que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>4). Informe de cumplimiento de actividades del Programa enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo<sup>11</sup>, con corte al 31 de diciembre de 2019, Y 2020</p> <p>5. Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos.</p> <p>6. Base de datos de establecimientos priorizados enviados a más tardar el 30 de mayo de 2019.</p>	<p>existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.</p>

<sup>8</sup> Siguiendo la línea que indican Instituciones Internacionales como Aflaton, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados.

<sup>10</sup> El cálculo del total de establecimientos priorizados se realiza el primer año del programa, oportunidad en la cual corresponde presentar los medios de verificación 5 y 6. La priorización de establecimientos se considera en función de criterios de vulnerabilidad, contenidos en el medio de verificación N° 5.

<sup>11</sup> El Informe de cumplimiento de actividades del Programa, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El periodo a informar de este indicador será de enero a diciembre de cada año previo al hito de reporte.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.						
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)						
Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
para el año de gestión <sup>6</sup> .	Número total de escolares priorizados por el programa) *100 <sup>10</sup>				2). Documento de los establecimientos que certifique la realización por parte del SERNAC de las actividades programadas para cada año indicando número de escolares intervenidos y nivel al que pertenecen, que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte. 3) Planilla de control que dé cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades, fechas de realización de las actividades y número de beneficiarios que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte. 4). Informe de cumplimiento de actividades del Programa enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo <sup>11</sup> , con corte al 31 de diciembre de 2019, Y 2020. 5. Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos. 6. Base de datos de establecimientos priorizados enviados a más tardar el 30 de mayo de 2019.	existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

<sup>6</sup> Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados.

<sup>10</sup> El cálculo del total de establecimientos priorizados se realiza el primer año del programa, oportunidad en la cual corresponde presentar los medios de verificación 5 y 6. La priorización de establecimientos se considera en función de criterios de vulnerabilidad, contenidos en el medio de verificación N° 5.

<sup>11</sup> El Informe de cumplimiento de actividades del Programa, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El período a informar de este indicador será de enero a diciembre de cada año previo al hito de reporte.

**Objetivo N°3 : Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

**Ponderación: 25% (año 1) 20% (año 2 y 3)**

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC <sup>12</sup> .	(N° de actividades del Plan implementadas <sup>13</sup> en el año de gestión/ N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión)*100.	100%	25%	100%	10%	100%	10%	1. Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>14</sup> . 2. Verificadores de las actividades contenidas en el Plan <sup>15</sup> . 3. Informe de cumplimiento <sup>16</sup> y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.	1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en la orgánica institucional, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización de SERNAC.	(N° de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión/ N° de actividades del plan comprometidas para el año de gestión)*100.			100%	10%	100%	10%	1. Plan Anual de Fiscalización aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>17</sup> . 2. Reporte de Sistematización <sup>18</sup> de información enviado al Director Nacional. 3. Informe de cumplimiento y resultados del Plan Anual <sup>19</sup> , aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.	1. El indicador está sujeto a la promulgación del Proyecto de Ley, que incorpore la facultad de fiscalizar a partir del año 2. 2. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso.

**Objetivo N°4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

**Ponderación: 0% (año 1), 10% (año 2 y 3).**

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) cuyo tiempo de	(Número de procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) tramitados en un tiempo igual			75 %	10%	80 %	10 %	1). Resoluciones de inicio de PVC. 2). Resoluciones de prórroga de PVC. 3). Resolución de SERNAC en la que conste el acuerdo logrado o la resolución de SERNAC	1. El indicador está sujeto a la publicación del Proyecto de Ley y que su entrada en vigencia permita medir este indicador. 2. No se presenten cambios en énfasis gubernamentales y/o

<sup>12</sup> El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo Institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años anteriores.

<sup>13</sup> Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>14</sup> Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos.

<sup>15</sup> Los medios de verificación estarán identificados en el Plan.

<sup>16</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>17</sup> La definición de las actividades de fiscalización estará contenida en el respectivo Plan Anual de Fiscalización, el cual será enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al mes de julio. En caso que dentro del año a medir del Directivo, se incluyan dos planes, se considerarán los meses respectivos según periodo ADP. El Plan Anual de Fiscalización puede ser modificado de acuerdo a los énfasis estratégicos o determinaciones de riesgo, lo que debe ser informado al Ministerio. El plan estará compuesto por aquellas actividades de fiscalización de carácter preventivo, y tendrá el carácter de reservado. Se excluyen aquellas fiscalizaciones derivadas de contingencias y de carácter reactivo.

<sup>18</sup> No es posible comprometer las actas de fiscalización, pues se está evaluando el carácter de reservada de las mismas. Estas son reemplazadas por un reporte que sistematiza los resultados parciales del Plan. Se elaborarán dos reportes de sistematización al año de gestión del Directivo, uno con corte al 30 de octubre y el segundo con corte al 30 de abril.

<sup>19</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

Ponderación: 0% (año 1), 10% (año 2 y 3).

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
tramitación es igual o inferior a 3 meses 20.	o inferior a 3 meses/ Número de PVC categorizados como factibles de tramitar en el plazo de 3 meses) *100.				que decrete el PVC como fallido o fracasado. 4). Reporte sistematizado que de cuenta de los componentes del indicador <sup>20</sup> .	ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan modificaciones legales o en la estructura interna que afecten el presente compromiso.

**Objetivo N°5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución .**

Ponderación: 25%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos			
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida. <sup>21</sup>	(N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión /N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión) *100.	80 %	25%	85 %	25 %	90 %	25%	1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional <sup>22</sup> y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de julio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. <sup>23</sup>	1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

<sup>20</sup> El reporte sistematizado, deberá dar cuenta del universo de PVC que se iniciaron en el año de gestión del convenio, incluyendo su categorización, los plazos transcurridos y la identificación de los PVC prorrogados y será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>21</sup> El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a. Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de Actividades o Intervenciones, según criticidad y brechas detectadas d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros).

<sup>22</sup> El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan).

<sup>23</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS. MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.  
LUCAS DEL VILLAR MONTT. DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.



xcs

JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



Distribución

- Servicio Civil
- Gabinete de Ministro
- Sernac
- Auditoría Ministerial
- División Jurídica
- Oficina de Partes

140129518



390014918

**MEMORANDUM N°390014918**

**A** : **XIMENA VIAL VALDIVIESO**  
Jefa División Jurídica

**DE** : **CLAUDIO PÉREZ ÁLVAREZ**  
Auditor Ministerial (S)

**REF.** : Solicita emisión de Resolución Ministerial Exenta.

**FECHA** : Santiago, 20 de julio de 2018.

---

De acuerdo a lo que establece la Ley N°20.955, de fecha 20 de octubre de 2016, que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, es que solicito a usted impartir las instrucciones para que se emita "Resolución Ministerial Exenta", que apruebe el Convenio de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Se adjunta Convenio de Alta Dirección Pública firmado por ambas partes, y copia de Decreto de Nombramiento N°90 (En Trámite), de fecha 23 de abril de 2018, del Señor Lucas del Villar.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted

CLAUDIO PÉREZ ÁLVAREZ  
Auditor Ministerial (S)



BT





140043118  
División Jurídica  
NAC

**DESIGNA A DON LUCAS IGNACIO DEL VILLAR MONTT COMO DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 23 ABR. 2018**

**DECRETO N° 90**

**VISTO:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 10 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile; en la ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018; en lo dispuesto en la ley N° 19.882; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 242, de 1960, del Ministerio de Hacienda, que aprobó la Ley Orgánica del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fijó requisitos para el desempeño de cargos de planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en adelante Estatuto Administrativo; en el decreto N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda; y en las resoluciones N°s 1.600, de 2008, y 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República.



**CONSIDERANDO:**

1. Que, el decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, del Ministerio de Hacienda, determinó en los servicios públicos dependientes o relacionados con el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, los cargos que tendrán la calidad de Altos Directivos Públicos.
2. Que, en el N° 4 del artículo único, del referido decreto con fuerza de ley N° 47, de 2003, se especifican los cargos del Servicio Nacional del Consumidor adscritos al sistema de Alta Dirección Pública, entre los cuales se encuentra el de Director Nacional de dicha entidad.
3. Que, mediante el decreto supremo N° 457, de 2018, del Ministerio de Hacienda, el Presidente de la República eximió de la aplicación del mecanismo de selección de los altos directivos públicos y de lo dispuesto en los incisos primero a cuarto del artículo quincuagésimo séptimo de la ley N° 19.882, al cargo de Director Nacional del del Servicio Nacional del Consumidor, de Primer Nivel Jerárquico, afecto al Sistema de Alta Dirección Pública.
4. Que, en base a las consideraciones precedentemente anotadas,

**DECRETO**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Nómbrase a contar del 23 de abril de 2018, a don Lucas Ignacio del Villar Montt, cédula nacional de identidad N° 13.433.119-4, en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, grado 3° E.U.S.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Se deja constancia que la persona que se nombra por el presente acto, cumple con los requisitos legales y los perfiles del cargo para desempeñarlo, aprobados por el Consejo de Alta Dirección Pública, conforme lo previene el inciso segundo del artículo trigésimo sexto bis, de la ley N° 19.882.

**ARTÍCULO TERCERO:** Don Lucas Ignacio del Villar Montt tendrá derecho a percibir los beneficios que correspondan, establecidos en el Estatuto Administrativo. Asimismo, tendrá

derecho a una asignación de Alta Dirección Pública, en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.882, cuyo porcentaje ascenderá al 80% de las remuneraciones brutas de carácter permanente que perciba como funcionario. Lo anterior, conforme a lo señalado en el decreto N° 1.332, de 2014, del Ministerio de Hacienda.

**ARTÍCULO CUARTO:** Por razones impostergables de buen servicio, don Lucas Ignacio del Villar Montt, deberá asumir las funciones en la fecha indicada, sin esperar la total tramitación del presente acto administrativo.

**ARTICULO QUINTO:** El gasto que irrogue el presente decreto se imputará al subtítulo 21 Gastos en Personal del presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor.

**ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.**

  
SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



JOSE RAMON VALENTE VIAS  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO



- Gabinete del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Oficina de Partes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Servicio Nacional del Consumidor
- Servicio Civil



## CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	LUCAS DEL VILLAR MONTT
Cargo	DIRECTOR NACIONAL
Institución	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Fecha nombramiento	23 DE ABRIL DE 2018
Dependencia directa del cargo	MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Período de desempeño del cargo	23.04.2018 AL 23.04.2021

Fecha evaluación 1er año de gestión	23.04.2019
Fecha evaluación 2do año de gestión	23.04.2020
Fecha evaluación 3er año de gestión	23.04.2021

## II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Período de gestión: (23/04/2018) al (23/04/2021)

**Objetivo N°1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.**

**Ponderación: 25%**

Indicadores							Medios de Verificación	Supuestos	
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3			
Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC <sup>1</sup> .	(N° de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo <sup>2</sup> /N° de actividades del plan comprometidas <sup>3</sup> para el año de gestión del convenio)*100.	80%	25%	85%	25%	90%	25%	1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>4</sup> . 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión <sup>5</sup> enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.	1. El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.

<sup>1</sup> El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: implementación de proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales.

<sup>2</sup> Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solos aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>3</sup> No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado.

<sup>4</sup> Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de julio de cada año de gestión.

<sup>5</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.**

**Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)**

Indicadores								
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo planificado en el año de gestión del convenio.	(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación en el año de gestión del convenio) *100.	85%	25%	--	--	--	<p>1).Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo<sup>6</sup> aprobado por el Director Nacional, a mas tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</p> <p>2). Planilla de control que de cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades y fechas de realización de las mismas, hasta el 31 de diciembre de 2018.</p> <p>3). Informe de cumplimiento del año de gestión de beneficiarios cubiertos del Programa de Educación enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2018<sup>7</sup>.</p>	<p>1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten el indicador o al programa vinculado.</p> <p>3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.</p> <p>4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.</p>

<sup>6</sup> El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES el Programa de Educación Financiera.

<sup>7</sup> Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.**

**Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)**

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de escolares que hayan recibido beneficios que hayan recibido las actividades del programa de educación financiera contempladas para el año de gestión <sup>9</sup> .	$\frac{\text{Número total de escolares priorizados por el programa} * 100}{\text{Número total de beneficiarios que hayan recibido las actividades contempladas para el año de gestión del programa}}$	--	20%	25%	1). Documento con la definición de actividades del Programa y público objetivo aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de julio de cada año de gestión. 2). Documento de los establecimientos que certifique la realización por parte del SERNAC de las actividades programadas para cada año indicando número de escolares intervenidos y nivel al que pertenecen, que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte. 3). Planilla de control que de cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades, fechas de realización de las actividades y número de beneficiarios que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte. 4). Informe de cumplimiento de actividades del Programa enviado al Sr. Ministro de	1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

<sup>9</sup> Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Afatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistémica en establecimientos priorizados. La formación del nuevo Programa de Educación establece la ejecución programada de actividades sobre los escolares en sus tres años de implementación. De este modo, a partir del segundo año de Programa (tercer año de convenio) se implementarán nuevas actividades sobre los mismos escolares que participaron en el primer año (segundo año de gestión del CADP); integrándose además nuevos establecimientos cada año. De este modo, para que los escolares contabilizados como cubiertos en el tercer año de convenio, puedan ser contabilizados como cubiertos en los establecimientos será de, al menos, 2 actividades por año. El cálculo del total de establecimientos priorizados se realiza el primer año del programa, oportunidad en la cual corresponde presentar los medios de verificación 5 y 6. La priorización de establecimientos se considera en función de criterios de vulnerabilidad, contenidos en el medio de verificación N° 5.

**Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.**

**Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)**

Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
					Economía, Fomento y Turismo <sup>11</sup> , con corte al 31 de diciembre de 2019, Y 2020. 5. Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos. 6. Base de datos de establecimientos priorizados enviados a más tardar el 30 de mayo de 2019.	

<sup>11</sup> El Informe de cumplimiento de actividades del Programa, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El periodo a informar de este indicador será de enero a diciembre de cada año previo al hito de reporte.

**Objetivo N°3 : Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

**Ponderación: 25% (año 1) 20% (año 2 y 3)**

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
		100%	25%	100%	10%	100%	10%		
Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC <sup>12</sup> .	(N° de actividades del Plan implementadas <sup>13</sup> en el año de gestión/ N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión)*100.	100%	25%	100%	10%	100%	10%	1. Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>14</sup> . 2. Verificadores de las actividades contenidas en el Plan <sup>15</sup> . 3. Informe de cumplimiento <sup>16</sup> y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.	1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en la orgánica institucional, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.

<sup>12</sup> El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años anteriores.

<sup>13</sup> Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>14</sup> Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos.

<sup>15</sup> Los medios de verificación estarán identificados en el Plan.

<sup>16</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización de SERNAC.	(N° de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión /N° de actividades del plan comprometidas para el año de gestión)*100.			100%	10%	100%	10%	<p>1. Plan Anual de Fiscalización aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo<sup>17</sup>.</p> <p>2. Reporte de Sistematización<sup>18</sup> de información enviado al Director Nacional.</p> <p>3. Informe de cumplimiento y resultados del Plan Anual<sup>19</sup>, aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</p>	<p>1. El indicador está sujeto a la promulgación del Proyecto de Ley, que incorpore la facultad de fiscalizar a partir del año 2.</p> <p>2. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan.</p> <p>3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso.</p>
---	--	--	--	------	-----	------	-----	---	--

<sup>17</sup> La definición de las actividades de fiscalización estará contenida en el respectivo Plan Anual de Fiscalización, el cual será enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al mes de julio. En caso que dentro del año a medir del Directivo, se incluyan dos planes, se considerarán los meses respectivos según periodo ADP. El Plan Anual de Fiscalización puede ser modificado de acuerdo a los énfasis estratégicos o determinaciones de riesgo, lo que debe ser informado al Ministerio. El plan estará compuesto por aquellas actividades de fiscalización de carácter preventivo, y tendrá el carácter de reservado. Se excluyen aquellas fiscalizaciones derivadas de contingencias y de carácter reactivo.

<sup>18</sup> No es posible comprometer las actas de fiscalización, pues se está evaluando el carácter de reservada de las mismas. Estas son reemplazadas por un reporte que sistematiza los resultados parciales del Plan. Se elaborarán dos reportes de sistematización al año de gestión del Directivo, uno con corte al 30 de octubre y el segundo con corte al 30 de abril.

<sup>19</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

**Ponderación: 0% (año 1), 10% (año 2 y 3).**

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses <sup>20</sup> .	(Número de procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) tramitados en un tiempo igual o inferior a 3 meses/ Número de PVC categorizados como factibles de tramitar en el plazo de 3 meses) *100.		75% 10%	80% 10%	1). Resoluciones de inicio de PVC. 2). Resoluciones de prórroga de PVC. 3). Resolución de SERNAC en la que conste el acuerdo logrado o la resolución de SERNAC que decrete el PVC como fallido o fracasado. 4). Reporte sistematizado que de cuenta de los componentes del indicador <sup>21</sup> .	1. El indicador está sujeto a la publicación del Proyecto de Ley y que su entrada en vigencia permita medir este indicador. 2. No se presenten cambios en énfasis gubernamentales y/o ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan modificaciones legales o en la estructura interna que afecten el presente compromiso.

<sup>20</sup> Incluirá solamente los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) que se encuentren iniciados en el año de gestión en curso y pre-categorizados como "Factibles de tramitar en 3 meses", es decir, sobre los que no se proyecta la prórroga por resolución fundada, definición que se hará, por regla general, dentro del primer mes luego de emitida la Resolución de inicio de PVC. Si al finalizar el período aún no se cuenta con cierre, igualmente se contabilizará el PVC abierto hasta esa fecha, si es que excede los 3 meses de gestión y ha sido categorizado dentro de los PVC a medir. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la resolución de inicio de PVC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha de la Resolución de SERNAC en la que conste el acuerdo o hasta la fecha de la Resolución de SERNAC que decrete el PVC como fallido o fracasado.

<sup>21</sup> El reporte sistematizado, deberá dar cuenta del universo de PVC que se iniciaron en el año de gestión del convenio, incluyendo su categorización, los plazos transcurridos y la identificación de los PVC prorrogados y será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución .**

**Ponderación: 25%**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores						Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3			
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida. <sup>22</sup>	(N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión /N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión) *100.	80%	25%	85%	25%	90%	25%	1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional <sup>23</sup> y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de julio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. <sup>24</sup>	1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

<sup>22</sup> El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a. Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de Actividades o Intervenciones, según criticidad y brechas detectadas d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros).

<sup>23</sup> El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan).

<sup>24</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL  
Lucas Del Villar Montt  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
MINISTERIO DE ECONOMÍA FOMENTO Y TURISMO  
MINISTRO  
José Ramón Valente Vías  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo





División Jurídica  
BVA

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, PERÍODO 2018-2021.**

R.M. EXENTA N° 154  
SANTIAGO, 20 JUL. 2018

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 21.053; en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la ley N° 19.882; en el decreto supremo N° 172, de 2014 del Ministerio de Hacienda; en las resoluciones N°s 1.600, de 2008, y 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

Que, este Ministro y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, firmaron un Convenio de Alta Dirección Pública, por el período de gestión entre el 2018 y 2021.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** apruébese el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto se transcribe a continuación:

“CONVENIO DE DESEMPEÑO”

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

PERÍODO DE GESTIÓN: 23/04/2018 AL 23/04/2018

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	LUCAS DEL VILLAR MONTT
Cargo	DIRECTOR NACIONAL
Institución	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Fecha nombramiento	23 DE ABRIL DE 2018
Dependencia directa del cargo	MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Período de desempeño del cargo	23.04.2018 AL 23.04.2021
Fecha evaluación 1er año de gestión	23.04.2019
Fecha evaluación 2do año de gestión	23.04.2020
Fecha evaluación 3er año de gestión	23.04.2021

Objetivo N°1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.									
Ponderación: 25%									
Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
Porcentaje de ejecución del Plan Anual de implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC <sup>1</sup> .	(N° de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo <sup>2</sup> /N° de actividades del plan comprometidas <sup>3</sup> para el año de gestión del convenio)*100.	80%	25%	85%	25%	90%	25%	1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>4</sup> . 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión <sup>5</sup> enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.	1.El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.									
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)									
Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo	(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de	85%	25%	-	-	-	-	1). Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo <sup>6</sup> aprobado por el Director Nacional, a más tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía,	1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al

<sup>1</sup> El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: Implementación de proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales.

<sup>2</sup> Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solos aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>3</sup> No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado.

<sup>4</sup> Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de julio de cada año de gestión.

<sup>5</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>6</sup> El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES al Programa de Educación Financiera.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.						
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)						
Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
para el año de gestión <sup>8</sup>	Número total de escolares priorizados por el programa) *100 <sup>10</sup>				<p>2). Documento de los establecimientos que certifique la realización por parte del SERNAC de las actividades programadas para cada año indicando número de escolares intervenidos y nivel al que pertenecen, que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>3). Planilla de control que dé cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades, fechas de realización de las actividades y número de beneficiarios que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>4). Informe de cumplimiento de actividades del Programa enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo<sup>11</sup>, con corte al 31 de diciembre de 2019, Y 2020.</p> <p>5. Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos.</p> <p>6. Base de datos de establecimientos priorizados enviados a más tardar el 30 de mayo de 2019.</p>	existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

<sup>8</sup> Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados.

<sup>10</sup> El cálculo del total de establecimientos priorizados se realiza el primer año del programa, oportunidad en la cual corresponde presentar los medios de verificación 5 y 6. La priorización de establecimientos se considera en función de criterios de vulnerabilidad, contenidos en el medio de verificación N° 5.

<sup>11</sup> El Informe de cumplimiento de actividades del Programa, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El periodo a informar de este indicador será de enero a diciembre de cada año previo al hito de reporte.

Objetivo N°2: Promover una cultura de consumo responsable, fomentando la toma de decisiones informadas.						
Ponderación: 25% (año 1), 20% (año 2 y 3)						
Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
para el año de gestión <sup>8</sup> .	Número total de escolares priorizados por el programa) *100 <sup>10</sup> .				<p>2). Documento de los establecimientos que certifique la realización por parte del SERNAC de las actividades programadas para cada año indicando número de escolares intervenidos y nivel al que pertenecen, que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>3). Planilla de control que dé cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades, fechas de realización de las actividades y número de beneficiarios que incluyan desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior al hito de reporte.</p> <p>4). Informe de cumplimiento de actividades del Programa enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo<sup>11</sup>, con corte al 31 de diciembre de 2019, Y 2020.</p> <p>5. Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos.</p> <p>6. Base de datos de establecimientos priorizados enviados a más tardar el 30 de mayo de 2019.</p>	existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que stenten ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

<sup>8</sup> Siguiendo la línea que indican Instituciones Internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados.

<sup>10</sup> El cálculo del total de establecimientos priorizados se realiza el primer año del programa, oportunidad en la cual corresponde presentar los medios de verificación 5 y 6. La priorización de establecimientos se considera en función de criterios de vulnerabilidad, contenidos en el medio de verificación N° 5.

<sup>11</sup> El Informe de cumplimiento de actividades del Programa, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El periodo a informar de este indicador será de enero a diciembre de cada año previo al hito de reporte.

**Objetivo N°3 : Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

**Ponderación: 25% (año 1) 20% (año 2 y 3)**

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC <sup>12</sup> .	0% de actividades del Plan Implementadas <sup>13</sup> en el año de gestión N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión <sup>14</sup> *100.	100%	20%	100%	10%	100%	10%	1. Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>15</sup> . 2. Verificadores de las actividades contenidas en el Plan <sup>15</sup> . 3. Informe de cumplimiento <sup>16</sup> y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.	1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestales que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en los órganos institucionales, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización de SERNAC.	0% de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión N° de actividades del plan comprometidas para el año de gestión <sup>17</sup> *100.			100%	10%	100%	10%	1. Plan Anual de Fiscalización aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo <sup>17</sup> . 2. Reporte de implementación <sup>18</sup> de información enviado al Director Nacional. 3. Informe de cumplimiento y resultados del Plan Anual <sup>19</sup> , aprobado por el Subdirector responsable y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.	1. El indicador está sujeto a la promulgación del Proyecto de Ley, que incorpore la facultad de fiscalizar a partir de año 2. 2. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 3. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.

**Objetivo N°4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

**Ponderación: 0% (año 1), 10% (año 2 y 3).**

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3		Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) cuyo tiempo de	(Número de procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) tramitados en un tiempo igual			75 %	10%	80 %	10 %	1). Resoluciones de inicio de PVC. 2). Resoluciones de prórroga de PVC. 3). Resolución de SERNAC en la que conste el acuerdo logrado o la resolución de SERNAC	1. El indicador está sujeto a la publicación del Proyecto de Ley y que su entrada en vigencia permita medir este indicador. 2. No se presenten cambios en énfasis gubernamentales y/o

<sup>12</sup> El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este Indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años anteriores.

<sup>13</sup> Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma.

<sup>14</sup> Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos.

<sup>15</sup> Los medios de verificación estarán identificados en el Plan.

<sup>16</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>17</sup> La definición de las actividades de fiscalización estará contenida en el respectivo Plan Anual de Fiscalización, el cual será enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al mes de julio. En caso que dentro del año a medir del Directivo, se incluyan dos planes, se considerarán los meses respectivos según periodo ADP. El Plan Anual de Fiscalización puede ser modificado de acuerdo a los énfasis estratégicos o determinaciones de riesgo, lo que debe ser informado al Ministerio. El plan estará compuesto por aquellas actividades de fiscalización de carácter preventivo, y tendrá el carácter de reservado. Se excluyen aquellas fiscalizaciones derivadas de contingencias y de carácter reactivo.

<sup>18</sup> No es posible comprometer las actas de fiscalización, pues se está evaluando el carácter de reservada de las mismas. Estas son reemplazadas por un reporte que sistematiza los resultados parciales del Plan. Se elaborarán dos reportes de sistematización al año de gestión del Directivo, uno con corte al 30 de octubre y el segundo con corte al 30 de abril.

<sup>19</sup> El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo N°4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

Ponderación: 0% (año 1), 10% (año 2 y 3).

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador o año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
tramitación es igual o inferior a 3 meses 20.	o inferior a 3 meses/ Número de PVC categorizados como factibles de tramitar en el plazo de 3 meses) *100.				que decrete el PVC como fallido o fracasado. 4). Reporte sistematizado que de cuenta de los componentes del indicador <sup>20</sup> .	ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan modificaciones legales o en la estructura interna que afecten el presente compromiso.

**Objetivo N°5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución .**

Ponderación: 25%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida. <sup>21</sup>	(N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión /N° de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión) *100.	80 %	25 %	85 % 25 %	90 % 25 %	1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional <sup>22</sup> y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de julio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. <sup>23</sup>	1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

<sup>20</sup> El reporte sistematizado, deberá dar cuenta del universo de PVC que se iniciaron en el año de gestión del convenio, incluyendo su categorización, los plazos transcurridos y la identificación de los PVC prorrogados y será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

<sup>21</sup> El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel Institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a. Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de Actividades o Intervenciones, según criticidad y brechas detectadas d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros).

<sup>22</sup> El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan).

<sup>23</sup> El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS. MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.  
LUCAS DEL VILLAR MONTT. DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.**



XCS

**JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO**



Distribución

- Servicio Civil
- Gabinete de Ministro
- Sernac
- Auditoría Ministerial
- División Jurídica
- Oficina de Partes

140129518



División Jurídica  
266 MGG

## APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, SUSCRITO CON EL DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

R.M. EXENTA N° 282

SANTIAGO, 25 OCT. 2019

**VISTO:** Lo dispuesto en la ley N° 21.125; Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2019; en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la ley N° 19.882; en la ley N° 21.081; decreto supremo N° 172, de 2014 del Ministerio de Hacienda; en la guía "Elaboración de Convenios de Desempeño Altos Directivos Públicos", de la Dirección Nacional del Servicio Civil; en las resoluciones N°s 6, 7 y 8, todas de 2019, de la Contraloría General de la República; en la resolución ministerial exenta N° 154, de 2018, y Memorándum N° 390007019, de 23 de septiembre de 2019, ambos de esta Cartera de Estado.

### CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Ministerial Exenta N° 154, de 2018, se aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública con el Director del Servicio Nacional del Consumidor.
2. Que, en virtud de la ley N° 21.081, de 2018, publicada el 13 de septiembre de 2018, se sustituyó el artículo 57 de la ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores.
3. Que, conforme a la normativa vigente, el inciso segundo del artículo 57 dispone que *"El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado."*
4. Que, con motivo de la modificación legal señalada, relativa a las funciones fiscalizadoras del Servicio y debido a la necesidad de dar certeza tanto, respecto de los medios de verificación, como la claridad de las notas del indicador de los objetivos propuestos para el cumplimiento del aludido acuerdo de voluntades, se hace imperioso realizar modificaciones a dicho convenio.



## RESUELVO:

**ARTÍCULO ÚNICO:** Apruébese las modificaciones al Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y el Director del Servicio Nacional del Consumidor, aprobado por Resolución Ministerial Exenta N° 154, de 20 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

##### I. Antecedentes Generales

Nombre	LUCAS IGNACIO DEL VILLAFRANCO MONTT
Cargo	Director/a Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	23-04-2018
Dependencia directa del cargo	Presidente de la República
Período de desempeño del cargo	23-04-2018 al 23-04-2021

Fecha de evaluación 1	23-04-2019
Fecha de evaluación 2	23-04-2020
Fecha de evaluación 3	23-04-2021

##### II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 23-04-2018 al 23-04-2021

**Objetivo 1: Instalar la nueva institucionalidad del SERNAC, para mejorar los estándares de protección al consumidor.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de ejecución del Plan Anual de implementación y mejoras de la Nueva Institucionalidad del SERNAC (1).

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan ejecutadas en el año de gestión del directivo (2) } / N^{\circ} \text{ de actividades del plan comprometidas (3) para el año de gestión del convenio) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%

**Medios de Verificación**

1). Plan Anual de Implementación aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (4). 2). Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión (5) enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 23 de abril de cada año de gestión.

**Supuestos**

1.El indicador está sujeto a la publicación del nuevo Proyecto de Ley dentro del primer año. 2. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 3. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. Que los recursos aprobados en el Informe Financiero para la implementación de la Ley N°21.081, sean entregados por la Dirección de Presupuestos a la institución.

**Nota del indicador**

(1) El Plan podrá contener algunos de los siguientes componentes: implementación de proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, implementación proceso de fiscalización, reglamentos, compromisos de infraestructura, compromisos de personas, compromisos tecnológicos. Además, el Plan incorporará entre otras actividades, aquellas que se desencadenan con la publicación de la nueva Ley que fortalece al SERNAC, las cuales no serán parte del denominador del indicador, sino hasta que se produzca la publicación. Las fechas de las actividades son referenciales. (2) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas dentro del año de Convenio, por lo tanto, la fecha de ejecución son solos aspectos orientadores para la implementación de la misma. (3) No es factible comprometer el 100% de cumplimiento del Plan por cuanto algunas de las facultades requerirán de terceros externos a la Institución para su implementación, pues se debe interoperar con otras entidades del estado. (4) Para el primer año de gestión, el Plan de Implementación y mejoras de la nueva institucionalidad deberá presentarse a más tardar el 30 de agosto, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión en miras a la inminente publicación y entrada en vigencia de la ley. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. (5) El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 2: Promover una cultura de consumo responsable, para que los futuros consumidores, mediante el desarrollo de habilidades, tomen decisiones financieras informadas.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	20%
Ponderación	año	3:	20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de cobertura del Programa de Educación Financiera respecto de lo planificado en el año de gestión del convenio.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación en el año de gestión del convenio / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación en el año de gestión del convenio) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	25%	0%	0%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1). Documento con la definición de beneficiarios planificados a cubrir en el Programa de Educación y público objetivo (6) aprobado por el Director Nacional, a más tardar el 30 de julio y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2). Planilla de control que, de cuenta de los establecimientos, cursos, tipo de actividades y fechas de realización de las mismas, hasta el 31 de diciembre de 2018. 3). Informe de cumplimiento del año de gestión de beneficiarios cubiertos del Programa de Educación enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2018(7) .					
<b>Supuestos</b>					
1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten el indicador o al programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
(6) El documento describe las actividades asociadas a cada público objetivo, cuya definición se explica en el mismo registro. Para el año 2018, el objetivo del Programa estará orientado a materias financieras, mientras que, para los años siguientes, dependerá de la orientación que tome dada la nueva postulación a DIPRES el Programa de Educación Financiera. (7) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de ejecución del Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (8)

**Fórmula de Cálculo**

(N° de actividades ejecutadas del Plan en el año de gestión /N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión del convenio) \*100.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	20%	90%	20%

**Medios de Verificación**

1. Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (9) aprobado por el Director Nacional, y remitido al Ministerio de Economía Fomento y Turismo a más tardar el 30 de junio. 2. Medios de verificación que den cuenta del cumplimiento de las actividades (10) contenidas en el Plan Anual. 3. Informe de cumplimiento (11) de actividades del Plan Anual enviado al Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo, con corte al 31 de diciembre de 2019 y 2020.

**Supuestos**

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de paralizaciones o movilizaciones vinculadas al Sector Educación que atenten contra la correcta y oportuna ejecución de las actividades. 4. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 5. Que se apruebe según lo formulado el Programa de Educación Financiera por la DIPRES.

**Nota del indicador**

(8) Siguiendo la línea que indican instituciones internacionales como Aflatoun, se construye un indicador orientado a profundizar la educación, asegurando la realización de más horas de educación financiera en el público objetivo, diseñando para ello un programa de intervención sistemática en establecimientos priorizados. (9) La formulación del nuevo Programa de Educación establece la ejecución progresiva de actividades sobre los escolares en sus tres años de implementación. De este modo, a partir del segundo año de Programa (tercer año de convenio) se implementarán nuevas actividades sobre los mismos escolares que participaron en el primer año (segundo año de gestión del CADP); integrándose además nuevos establecimientos cada año. De este modo, para que los escolares contabilizados como cubiertos por el Programa en el segundo año de convenio puedan ser contabilizados como cubiertos en el tercer año de convenio, éstos deberán recibir nuevas actividades, distintas a las del año anterior. La cantidad de actividades a realizarse en cada año de gestión en los establecimientos será de, al menos, 2 actividades por año. (10) Se entenderá por cumplida la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos para cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución es solo un aspecto orientador para la implementación del programa. (11) El informe de cumplimiento de actividades del Plan Anual, será enviado en los plazos establecidos en el proceso de evaluación de cada año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de una política de fiscalización y protección al consumidor.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	20%
Ponderación	año	3:	20%

Nombre del Indicador					
Cumplimiento del Plan Exploratorio Anual para la identificación de nuevas temáticas a abordar por el SERNAC (12).					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan implementadas (13) en el año de gestión/ N° de actividades del Plan programadas para el año de gestión) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	25%	100%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					
1.Plan Exploratorio Nuevas Temáticas aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (14). 2.Verificadores de las actividades contenidas en el Plan (15). 3. Informe de cumplimiento (16) y resultados del Plan Anual, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.					
Supuestos					
1.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad para la elaboración de los estudios de consumo y/o mercados. 3. No existan cambios en la orgánica institucional, ni en los objetivos y funciones de los equipos que realizan los estudios.					
Nota del indicador					
(12) El Plan Exploratorio Anual se enmarca en un esfuerzo institucional dirigido a focalizar la gestión en aquellos ámbitos de consumo que impactan de mayor manera en los consumidores. Por ello, y en sintonía con los nuevos procesos que se implementarán a partir de la aprobación de la ley de Fortalecimiento, a través de este indicador se abordarán los nuevos flujos de información que emanarán desde las facultades de fiscalización, vigilancia de mercados, u otros que permitan identificar nuevas temáticas que el Servicio deba abordar a través de la generación de estudios. Como parte de las actividades del Plan, se deberá generar como mínimo un estudio anual en una temática nueva, respecto de los años anteriores. (13) Se entenderá por implementada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, la fecha de ejecución son sólo aspectos orientadores para la implementación de la misma. (14) Para el primer año de gestión, el Plan deberá presentarse a más tardar el 30 de julio de 2018, formando parte de los medios de verificación a presentar al					

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, integrando aquellas actividades que igualmente deberán desarrollarse durante el primer año de gestión. Mientras que, para el segundo al tercer año de gestión, deberá ser presentado a más tardar el 30 de mayo de los años respectivos. (15) Los medios de verificación estarán identificados en el Plan. (16) El Informe de cumplimiento será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño que da cuenta del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual (17) para la implementación del proceso de fiscalización.

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan anual (18) para la implementación del proceso de fiscalización, ejecutadas en el año } t(19) / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan anual para la implementación del proceso de fiscalización, comprometidas para el año } t) * 100.$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%

**Medios de Verificación**

1. Plan anual de implementación del proceso de fiscalización (20), aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2. Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan (21). 3. Informe de cumplimiento, de cada año de gestión, con corte al 23 de abril de cada año (22).

**Supuestos**

1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que afecten la ejecución del plan.

**Nota del indicador**

(17) El Plan anual de implementación del proceso de fiscalización, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (18) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. (19) Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (20) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el

Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (21) La fiscalización realizada por SERNAC, contará con un Plan anual de fiscalización (año calendario), de carácter reservado, cuyas Directrices serán públicas. Dado lo anterior, para efectos de este compromiso, no se presentará en detalle dicho Plan, sino solo una Minuta que dé cuenta de la línea base 2019. Lo anterior, se incorporará como una actividad del Plan de implementación. (22) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 4: Perfeccionar el proceso de procedimientos voluntarios colectivos como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.**

Ponderación	año	1:	0%
Ponderación	año	2:	10%
Ponderación	año	3:	10%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento del Plan anual (23) , para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC).					
Formula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas (24) del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios colectivos, para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) /N° de actividades del Plan anual para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC), comprometidas para el año t)*100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	80%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1.Plan anual (25) para la implementación de la facultad de gestionar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) (26). 2.Medios de Verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3.Informe final de cumplimiento Plan anual (27).					
Supuestos					
1. Que no se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Que no existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del indicador. 3. Modificaciones legales que afecten el presente compromiso. 4. No existan reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que afecten la ejecución del plan.					
Nota del indicador					

(23) El Plan anual de implementación comprometido, será validado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar el 30 de junio de cada año de gestión. El Plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados y responsables. (24) Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. Este podrá incorporar actividades, por ejemplo, en los ámbitos de mejora de procesos, gestión interna, mejoras tecnológicas, u otras, de carácter relevantes para la institución. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas, por lo tanto, el plazo estimado informado en el plan es solo un aspecto orientador para la ejecución del mismo. (25) En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, por una sola vez; pero no podrá reducir su número de actividades, y deberá ser remitido a más tardar 20 días corridos, contados desde la modificación respectiva, una vez dictados el Decreto con Fuerza de Ley a que se refiere el artículo tercero transitorio de la Ley 21.081 y el Reglamento al que se refiere el artículo 54 S de la misma Ley. En caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional y remitido al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (26) El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 23 abril 2019 al 23 abril 2020 (segundo año de gestión) y desde el 24 de abril 2020 al 23 de abril 2021 (tercer año de gestión). (27) Informe de cumplimiento anual, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas enfocada en fortalecer los ambientes laborales y la calidad de vida de los funcionarios(as) de la Institución.**

Ponderación	año	1:	25%
Ponderación	año	2:	25%
Ponderación	año	3:	25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida (28).					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida ejecutadas en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida comprometidas para el año de gestión}) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					
1). Plan Anual Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida aprobado por el Director Nacional (29) y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, al 30 de agosto el primer año de gestión, y al 30 de junio el segundo y tercer año de gestión. 2). Verificadores de las actividades contenidas en el Plan. 3). Informe de cumplimiento anual de actividades del Plan enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (30).					
Supuestos					

1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. No existan reducciones presupuestarias que afecten la disponibilidad presupuestaria para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Programa. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

#### Nota del indicador

(28) El objetivo general del Plan Integrado de Ambientes Laborales y Calidad de Vida es trabajar en la gestión de acciones que aporten a los ambientes laborales y la calidad de vida del personal a nivel institucional y en los distintos Centros de Responsabilidad (CdR) en particular. En el Plan se propondrá la realización de al menos las siguientes etapas: a. Levantamiento o identificación de necesidades; b. Metodología de Trabajo y alcance del Plan; c. Seguimiento y monitoreo de actividades o intervenciones, según criticidad y brechas detectadas; d. Evaluación periódica de resultados (Mediante Instrumentos de Evaluación, tales como Encuestas, Grupos Focales, entre otros). (29) El alcance de este plan se extiende a los Centros de Responsabilidad de la Institución a nivel nacional, que formen parte de los equipos priorizados (individualizados en el mismo plan). (30) El Informe de Cumplimiento, será enviado en los plazos establecidos para el Informe de Desempeño del año de gestión del convenio, formando parte de los medios de verificación a presentar al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Firmado por Juan Andrés Fontaine Talavera, Ministro de Economía, Fomento y Turismo y Lucas Ignacio del Villar Montt, Director del Servicio Nacional del Consumidor.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE AL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.**

  
  
**JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA**  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo



#### Distribución:

- Gabinete de Ministro
  - Auditoría Ministerial
  - Gabinete Director Nacional Servicio Civil
  - Consejo de Alta Dirección Pública
  - Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
  - División Jurídica
  - Oficina de Partes
- N°390007019/

Lo que transcribe, para su conocimiento.  
Saluda atentamente a Usted,

  
**IGNACIO GUERRERO TORO**  
Subsecretario de Economía y  
Empresas de Menor Tamaño

