



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Formulación y/o renovación de Convenios Alta Dirección Pública (ADP) II Nivel nombrados o renovados</b>			
<b>Cargo Directivo/a</b>	<b>Nombre Directivo/a</b>	<b>Período de Desempeño Vigente</b>	<b>N° de Resolución Aprueba Convenio</b>
Jefe de la Subdirección/División de Consumo Financiero	Andrés Pavón Mediano	21-06-2022 a 21-06-2025	719/2022
Director Regional de Arica y Parinacota	Erick Orellana Jorquera	02-11-2023 a 02-11-2026	801/2023
Director Regional de Tarapacá	Rodrigo Cortés Tapia	24-07-2023 a 24-07-2026	705/2023
Director Regional Atacama	Kurt Iturrieta Guaita	11-12-2024 a 11-12-2026	136/2024
Director Regional de Coquimbo	Rodrigo Santander Martin	15-02-2021 a 15-02-2024	470/2023 765/2022 701/2021 384/2021
Director Regional de Valparaíso	Marcos Daniel Morales Andrade	02-10-2023 a 02-10-2026	802/2023
Director Regional Del Libertador General Bernardo O'Higgins	Ignacio Tello Cardone	26-10-2020 a 26-10-2023	28/2024





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Director Regional del Ñuble	Félix Mercado Berríos	03-08-2023 a 03-08-2026	704/2023
Directora Regional del Biobío	Angélica Solar Lizama	07-08-2023 a 07-08-2026	751/2023
Director Regional La Araucanía	Arturo Araya Rodríguez	03-08-2021 a 03-08-2024	797/2023 703/2021
Director Regional de Los Ríos	Alejandro Paredes Zieballe	22-02-2021 a 22-02-2024	466/2023 763/2022 282/2021
Directora Regional Magallanes y la Antártica Chilena	Pamela Ramírez Jaramillo	03-07-2021 a 03-07-2024	703/2023 704/2021





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Formulación y/o renovación de Convenios Alta Dirección Pública (ADP) II Nivel No vigentes</b>			
<b>Cargo Directivo/a</b>	<b>Nombre Directivo/a</b>	<b>Período de Desempeño</b>	<b>N° de Resolución Aprueba Convenio</b>
Subdirector Nacional	Jean Pierre Couchot	08-04-2021 a 22-11-2022	466/2021
Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Daniela Agurto Geoffroy	01-08-2020 a 25-11-2022	715/2020
Subdirector de Fiscalización	Ariel Espinoza Galdames	01-08-2020 a 19-07-2021	714/2020
Jefa División Jurídica	Francisca Barrientos Camus	01-12-2018 al 01-03-2021	796/2020 474/2019
Director Regional de Antofagasta	Marcelo Miranda Cortés	03-11-2019 a 03-11-2022	071/2020
Director Regional de Atacama	Rodrigo González Pinto	21-12-2020 a 03-03-2023	168/2022 68/2021
Directora Regional de la R. Metropolitana	Constanza González Poblete	01-02-2021 a 17-07-2023	170/2022 283/2021
Director Regional del Maule	Daniel Smith Benavente	21-12-2020 a 25-08-2023	464/2023





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

			169/2022 203/2021
Director Regional de Los Lagos	Oswaldo Emhart Vicencio	08-02-2021 a 08-02-2024	468/2023 764/2022 281/2021
Directora Regional de Aysén	María Ortiz Oberg	25-02-2021 a 25-02-2024	469/2023 745/2022 280/2021





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## **Formulación y/o renovación de Convenios Alta Dirección Pública (ADP) II Nivel nombrados o renovados**





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 719**

**SANTIAGO, 18 AGO 2022**

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL JEFE DE  
LA SUBDIRECCIÓN/DIVISIÓN DE  
CONSUMO FINANCIERO DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/222/2022, de 7 de junio de 2022 se procedió a renovar el nombramiento de don Andrés Marcos Alberto Pavón Mediano en el cargo de Jefe de División de Consumo Financiero, por el periodo de tres años, a contar del día 21 de junio de 2022 y hasta el 21 de junio de 2025, ambas fechas inclusive.

**2.-** Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Andrés Marcos Alberto Pavón Mediano y don Jean Pierre Couchot Bañados, Director Nacional (S) del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2022-2025.

**3.-** Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

**4.-** Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional (S).





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Andrés Marcos Alberto Pavón Mediano suscrito con el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ANDRÉS MARCOS ALBERTO PAVÓN MEDIANO
Cargo	Jefe/a División de Consumo Financiero
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	20-06-2019
Fecha renovación	21-06-2022
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-06-2022 al 21-06-2025

Fecha de evaluación 1	21-06-2023
Fecha de evaluación 2	21-06-2024
Fecha de evaluación 3	21-06-2025

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-06-2022 a al 21-06-2025

**Objetivo 1: Participar en el fortalecimiento de la institucionalidad, para mejorar los estándares de protección al consumidor/a financiero, mediante la economía del comportamiento.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Número de estudios y/o experimentos desarrollados por la Coordinación de Economía del Comportamiento en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Sumatoria de estudios y/o experimentos desarrollados por la Coordinación de Economía del Comportamiento, presentados a la Dirección Nacional, en el año t.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
2	20%	2	20%	2	20%
Medios de Verificación					
1. Estudios y/o experimentos elaborados por la Coordinación de Economía del Comportamiento, de la Subdirección de Consumo Financiero remitidos a la Dirección Nacional dentro de cada año de gestión, a través de medio electrónico y/o físico.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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. La estimación de la meta considera que actualmente existe solo un funcionario tiempo completo para esta tarea. En caso de la contratación de otros funcionarios/as para la Coordinación de Economía del Comportamiento, se ajustará la meta para el año de gestión que corresponda.

### Nota del indicador

1. Los estudios y experimentos corresponden a ejercicios metodológicos para aprobar o rechazar hipótesis, basadas en evidencia, para: entender el comportamiento del consumidor, generar líneas de base, medición de impacto, desarrollar propuestas de acciones o herramientas, generar conocimientos que busquen aumentar el estándar de protección de los consumidores, la disponibilidad o mejora de la información, junto con los niveles de participación. Los estudios y experimentos anteriores serán evidenciados a través del formato de informe utilizado en la institución.  
2. Los estudios y/o experimentos deberán ser contabilizados en el año de gestión en el que son finalizados.  
3. En algunos casos, dada la naturaleza del experimento, será necesario suscribir convenios o contratar los servicios de entidades académicas y sus laboratorios para efectuar mediciones sobre el comportamiento de los consumidores – esto estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria.

### Objetivo 2: Liderar el despliegue de la vigilancia del mercado financiero y la implementación de las acciones tendientes a la prevención o corrección de las brechas detectadas, para la protección de los consumidores/as.

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de alertas financieras seguida por, al menos, una acción jurídica u de otra naturaleza asociadas a dichas alertas, dentro del año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de alertas financieras seguida por, al menos, una acción jurídica u de otra naturaleza dentro del año t/ Número de alertas financieras identificadas en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Planilla de seguimiento. 2. Registros que den cuenta de las alertas financieras recibidas en el año de gestión y medios que verifiquen las acciones jurídicas u de otra naturaleza asociadas a dichas alertas.					
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.					
Nota del indicador					
1. Este indicador tiene por objetivo afinar el proceso de levantamiento de alertas, toda vez que incentivará la toma de una acción producto de dicha alerta, como así monitorear la trayectoria de una alerta a través del tiempo. 2. La planilla de seguimiento de alertas reflejará el total de alertas levantadas por la Subdirección de Consumo Financiero o derivadas por el Comité de Vigilancia, así como las acciones tomadas a partir de dicha alerta. 3. Las alertas podrían no estar asociadas a un documento físico o virtual. Se considerarán como tal una vez registradas en la planilla de seguimiento. Ahora bien, una alerta financiera podrá ser registrada posteriormente a una acción, considerando la fecha de esta última como creación de la alerta. 4. Las acciones tomadas pueden ser jurídicas o de otra naturaleza, como solicitar información al proveedor, archivar o derivar la alerta al Ministerio Público, otro Centro de Responsabilidad, entre otros.					

Nombre del Indicador	
Número de ejercicios de supervigilancia de normativas financieras priorizadas en el año t.	
Fórmula de Cálculo	
Sumatoria de ejercicios de supervigilancia de normativas financieras priorizadas en el año t.	





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
3	10%	4	10%	5	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Reportes que den cuenta de los resultados de los ejercicios realizados de supervigilancia normativa financiera priorizada en el 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Los reportes de supervigilancia dan cuenta del resultado del análisis de información requerida transversalmente a múltiples proveedores financieros, como forma de monitoreo de normativa en consumo financiero cuya supervigilancia ha sido priorizada en el año t; por ejemplo, las normas de consumo financiero de la Ley N°19.496 y su reglamentos, la Ley N°20.855 sobre alzamiento de prendas e hipotecas, la Ley N°21.236 sobre portabilidad financiera; y la Ley N°20.009 sobre fraude, entre otra normativa financiera y sobre seguros. 2. La periodicidad de los reportes podrá variar según las necesidades de supervigilancia (mensuales, bimensuales, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales y/o anuales). Sin embargo, en cada año de gestión se debe realizar, al menos, un reporte por cada normativa que se supervigile.					

Nombre del Indicador					
Número de propuestas de modificaciones legislativas, reglamentarias o normativas en general, en materia financiera, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Sumatoria de propuestas de modificaciones legislativas, reglamentarias o normativas en general, en materia financiera, en el año t.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
6	10%	7	10%	8	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Documento con modificaciones legislativas, reglamentarias o normativas en general, en materia financiera, dentro del año de gestión. 2. Reporte de cumplimiento que da cuenta de las propuestas con modificaciones legislativas, reglamentarias o normativas en general, en materia financiera dentro del 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Las propuestas podrán recaer sobre normas legales, reglamentarias, normas administrativas y circulares interpretativas de reguladores financieros y SERNAC, así como propuestas de autorregulación para la industria. 2. Se considerarán como propuesta los comentarios formulados a proyectos de ley, reglamentos o normativas en tramitación, como las propuestas de modificación originales generadas por la Subdirección., ya sea por el Subdirector de Consumo Financiero o los profesionales a que éste delegue esta tarea. 3. Los envíos podrán efectuarse por correo electrónico u otro medio de comunicación. 4. Las propuestas presentadas podrán ser remitidas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa de SERNAC, el Director/a Nacional, su Gabinete, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo u otro órgano público.					

**Objetivo 3: Dar continuidad a la supervisión basada en riesgo para el consumo financiero, que posibilite generar acciones o intervenciones prospectivas al mercado financiero.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgo para el Mercado Financiero en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de acciones ejecutadas del Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgo para el Mercado Financiero en el año t/ Número de acciones presentadas del Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgo para el Mercado Financiero en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1. Aprobación del Director/a Nacional del Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgo para el Mercado Financiero. 2. Informe que dé cuenta de la ejecución de las acciones propuestas en el Plan de Acción, incorporando los verificadores de cada acción comprometida.					
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.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Acción de Supervisión Basado en Riesgo en Consumo Financiero responde al monitoreo que se realiza en la Subdirección de Consumo Financiero con el fin de prospectivamente identificar riesgos en el mercado. 2. El contenido mínimo del Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgo serán (i) el cálculo y priorización de los riesgos, en base a la metodología de supervisión del mercado financiero; (ii) la identificación de nivel de riesgo específico para el proveedor priorizado; (iii) una propuesta de acción; y (iv) una fecha estimativa de ejecución de la acción. 3. El Plan de Acción se actualizará cada 6 meses, el que deberá ser aprobado por el Director/a Nacional. 4. El Plan de Acción de Supervisión Basada en Riesgos para el Mercado Financiero tiene carácter de "reservado", por lo que el medio de verificación N°1, corresponderá al correo electrónico en el que el Director/a Nacional da su aprobación. Los medios de verificación de cada acción, también podrían tener la naturaleza de "reservado", dependiendo de las investigaciones en curso, lo que será informado en el texto del medio de verificación N°2.					

**Objetivo 4: Investigar sobre hechos que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores/as del mercado financiero, que de acuerdo a sus méritos termine en una propuesta de inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo, la presentación de una demanda colectiva o el archivo de la investigación.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Número de fichas de cierre en Investigaciones de Casos Colectivos con su propuesta de acción en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Sumatoria de fichas de cierre en Investigaciones de Casos Colectivos con su propuesta de acción en el año t.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
9	20%	11	20%	13	20%
Medios de Verificación					
1. Fichas de cierre en Investigación de Casos Colectivos, con propuestas de acción, dentro de cada año de gestión. 2. Planilla de seguimiento.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

### Nota del indicador

1. Las actividades de investigación de casos colectivos, se inicia con la detección de conductas de mercados, submercados y/o proveedores, que presenten eventuales infracciones a la ley, con la finalidad de recabar toda la información jurídica y económica relevante, para determinar propuestas de acción.
2. Se contabilizarán para este indicador los envíos de propuestas de acción formuladas por la Subdirección de Consumo Financiero.
3. Las propuestas de acción pueden ser, entre otras, la presentación de una demanda colectiva, abrir un procedimiento voluntario colectivo, interponer una denuncia de interés general o, según el caso, el archivo de la investigación.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 10%

Ponderación año 2: 10%

Ponderación año 3: 10%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Subdirección de Consumo Financiero en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño ejecutadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	10%	100%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Gestión del Desempeño, para el año t.</li> <li>2. Medios de verificación que den cuenta de la realización de las actividades, establecidas en el plan.</li> <li>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño.</li> </ol>					
Supuestos					
<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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Subdirección de Consumo Financiero, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, dentro de los tres primeros meses de cada año de gestión. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</li> <li>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.</li> </ol>					





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2° COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Jefe de la Subdirección /División de Consumo Financiero, para su conocimiento y registro.

**3° NOTIFÍQUESE** al Directivo, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



CDN/KJA/RZG/PHP/

**Distribución:** Gabinete - Subdirección de Consumo Financiero - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Fiscalía Administrativa - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.



**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/1009/2023, de 16 de noviembre de 2023, se renovó el nombramiento a don Erick Orellana Jorquera en el cargo de Director Regional de Arica y Parinacota del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F, por el período de tres años, a contar del día 02 de noviembre de 2023 y hasta el 02 de noviembre de 2026; el Decreto N° 91 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/315/2020, de 04 de noviembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Erick Orellana Jorquera en el cargo de Director Regional de Arica y Parinacota, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de noviembre de 2020 y hasta el 01 de noviembre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, las evaluaciones de su convenio de desempeño dan cuenta de un correcto cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos de gestión asumidos por el alto directivo Erick Orellana Jorquera, según consta en la Resolución Exenta N° 1006, de 2021, Resolución Exenta N° 1146, de 2022 de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.

3. Que, se ha comunicado de manera conjunta, mediante oficio N° 6140, de 29 de septiembre de 2023, a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al interesado Erick Orellana Jorquera, la decisión de renovar por un nuevo periodo el nombramiento de este alto directivo público.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Que, mediante Resolución TRA N° 405/1009/2023, de 16 de noviembre de 2023 se procedió a renovar el nombramiento de don Erick Orellana Jorquera en el cargo de Director Regional de Arica y Parinacota, por el periodo de tres años, a contar del día 02 de noviembre de 2023 y hasta el 02 de noviembre de 2026, ambas fechas inclusive.

5. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Erick Orellana Jorquera y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

6. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

7. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Erick Orellana Jorquera, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ERICK ORELLANA JORQUERA
Cargo	Director Regional de Arica y Parinacota
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-11-2020
Fecha renovación	02-11-2023
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	02-11-2023 al 02-11-2026

Fecha de evaluación 1	02-11-2024
Fecha de evaluación 2	02-11-2025
Fecha de evaluación 3	02-11-2026

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 02-11-2023 al 02-11-2026



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	25%	90%	25%	95%	25%
Medios de Verificación					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional o cargos equivalentes. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, deberán estar basadas en los resultados del diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo, realizado en el periodo anterior. Las actividades estarán orientadas a: Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.					

**Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador	
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.	
Fórmula de Cálculo	
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100	



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas o cargos equivalentes. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, deberán estar basadas en los resultados del Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional en la Dirección Regional. Se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el periodo siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t} / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t}) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y/o el Departamento de Diseño de Servicios o cargos equivalentes, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El Programa podrá estar enfocado a levantar/actualizar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año } t) * 100.$

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

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible o cargos equivalentes, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio.
2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo.
3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

## Nombre del Indicador



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras que son ejecutadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras para ser ejecutadas en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	95%	15%

## Medios de Verificación

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central.
2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.
2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán estar relacionadas con Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.
2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.

## Supuestos



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito.
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), las mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional vigentes. Se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar una propuesta que contenga el tipo y cantidad de procedimiento(s) extrajudicial(es) de resolución de conflictos colectivos, junto al o los mercado(s) y las posibles infracciones a abordar a través de éstos. En caso de no concretar la acción en los términos propuestos, esta podrá ser modificada hasta antes de los 3 meses previos al término del año de ejecución, no será considerado como incumplimiento, para lo que el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan. 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional pertinente. El reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien reemplace en la institución una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas al Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	20%	90%	20%	95%	20%

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, en el año t.
2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional en el año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo de la Dirección Regional alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t.

## Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

## Nota del indicador



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional o cargos equivalentes, un Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", debiendo ser enviado a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Este podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo del año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Arica y Parinacota, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Arica y Parinacota, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 22-12-2023 16:07 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/ACS/FME/PHP

Expediente: 18578

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de Arica y Parinacota; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/GKUARU-889>

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE TARAPACÁ DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 14 DE NOVIEMBRE 2023

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 705**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/598/2023, de 16 de agosto de 2023, se nombró a don Rodrigo Cortés Tapia en el cargo de Director Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 24 de julio de 2023 y hasta el 24 de julio de 2026, ambas fechas inclusive; el Decreto N° 91 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/598/2023, de 16 de agosto de 2023 se procedió al nombramiento de don Rodrigo Cortés Tapia en el cargo de Director Regional de Tarapacá, por el periodo de tres años, a contar del día 24 de julio de 2023 y hasta el 24 de julio de 2026, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Rodrigo Cortés Tapia y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Cortés Tapia, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	RODRIGO CORTÉS TAPIA
Cargo	Director Regional de Tarapacá
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	24-07-2023
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	24-07-2023 al 24-07-2026

Fecha de evaluación 1	24-07-2024
Fecha de evaluación 2	24-07-2025
Fecha de evaluación 3	24-07-2026

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 24-07-2023 al 24-07-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.

## Nota del indicador

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t} / \text{Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t}) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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

## Nota del indicador



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.

## Fórmula de Cálculo

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t}} \right) * 100.$$

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

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Fórmula de Cálculo**

(Nº de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la región)

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

**Medios de Verificación**

1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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

**Nota del indicador**

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

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

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores

**Fórmula de Cálculo**

(Nº de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / Nº de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) \* 100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%

**Medios de Verificación**

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

**Supuestos**



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos

## Fórmula de Cálculo

$(\text{N}^\circ \text{ de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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

1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. Para los efectos de este indicador se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar como mínimo, el tipo de procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos colectivos, el mercado, la infracción y el proveedor propuesto. En caso de no concretar la acción con el



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedor señalado, sino que con otro, no será considerado como incumplimiento. Para esto último, el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					
1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser enviado a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Tarapacá, para su conocimiento y registro.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Tarapacá, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 14-11-2023 16:43 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/FME/PHP

Expediente: 16612

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de Tarapacá; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AZC1RS-365>

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

### **APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE ATACAMA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/57/2024, de 12 de enero de 2024, en que se nombra a don Kurt Iturrieta Guaita en el cargo de Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F, por el período de tres años, a contar del día 11 de diciembre de 2023 y hasta el 11 de diciembre de 2026; el Decreto N° 91, de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

### **CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/57/2024, de 12 de enero de 2024 se procedió al nombramiento de don Kurt Iturrieta Guaita en el cargo de Director Regional de Atacama, por el periodo de tres años, a contar del día 11 de diciembre de 2023 y hasta el 11 de diciembre de 2026, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Kurt Iturrieta Guaita y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico, de don Kurt Iturrieta Guaita, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	KURT ITURRIETA GUAITA
Cargo	Director Regional de Atacama
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	11-12-2023
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	11-12-2023 al 11-12-2026

Fecha de evaluación 1	11-12-2024
Fecha de evaluación 2	11-12-2025
Fecha de evaluación 3	11-12-2026

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 11-12-2023 al 11-12-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t

#### Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t} / \text{Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t}) * 100$

año 1

año 2

año 3



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 09 de febrero de 2024 su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.					

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 30%  
 Ponderación año 2: 30%  
 Ponderación año 3: 30%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.					
<b>Supuestos</b>					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional.
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.

## Nota del indicador

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 09 de febrero de 2024 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.
2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.
3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.
4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t} / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t}) * 100.$

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

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t.
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso.
2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos.
3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática.
4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, 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 en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras que son ejecutadas en el año t / Nº de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras para ser ejecutadas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar el 09 de febrero de 2024 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</p>					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t} / N^{\circ} \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), las mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional vigentes. Se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines.
2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar el 09 de febrero de 2024 en su primer año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección.
3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar una propuesta que contenga el tipo y cantidad de procedimiento(s) extrajudicial(es) de resolución de conflictos colectivos, junto al o los mercado(s) y las posibles infracciones a abordar a través de éstos. En caso de no concretar la acción en los términos propuestos, esta podrá ser modificada hasta antes de los 3 meses previos al término del año de ejecución, no será considerado como incumplimiento, para lo que el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan.
4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional pertinente. El reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien reemplace en la institución una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.					
2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.					
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.					
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.					
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", debiendo ser enviado a más tardar el 09 de febrero de 2024 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.
2. El Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos.
3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo del año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Atacama, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Atacama, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 08-03-2024 16:12 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/ACS/FME/PHP

Expediente: 20111

Distribución: Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Personas; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de Atacama; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes y Gestión Documental.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XP4RDH-019>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 470

SANTIAGO, 14 DE JULIO 2023

### APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE COQUIMBO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

#### VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/81/2021, de 25 de febrero de 2021, se nombró a don Rodrigo Alejandro Santander Martin en el cargo de Director Regional de Coquimbo del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 15 de febrero de 2021 y hasta el 15 de febrero de 2024; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública y según lo dispuesto en la Resolución RA N° 405/81/2021, de 25 de febrero de 2021, se nombró a don Rodrigo Alejandro Santander Martin en el cargo de Director Regional de Coquimbo del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 15 de febrero de 2021 y hasta el 15 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2.** Que, mediante la Resolución Exenta N° 384, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre don Rodrigo Alejandro Santander Martin y Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

**3.** Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 765, de 2022, este Servicio aprobó la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Coquimbo y el Director Nacional del SERNAC.

**4.** Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de Coquimbo y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

**5.** Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.** Las facultades que la ley confiere al Director Nacional del SERNAC.

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Alejandro Santander Martin, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

### I. Antecedentes Generales

Nombre	Rodrigo Alejandro Santander Martin
Cargo	Director Regional de Coquimbo
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	15-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	15-02-2021 al 15-02-2024

Fecha de evaluación 1	15-02-2022
Fecha de evaluación 2	15-02-2023
Fecha de evaluación 3	15-02-2024

### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 15-02-2021 al 15-02-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC..**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores/Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
Supuestos					



# Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El Directivo deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. El Directivo deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional.
2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año } t / \text{Número de atenciones programadas en el año } t) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.

## 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.

## Nota del indicador

1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones.
2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación.
3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación.
4. Para el Director Regional de Coquimbo, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 15 de febrero 2022 al 14 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 15 de febrero 2023 al 14 de febrero 2024.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$((\text{Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t / \text{Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%

## Medios de Verificación



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional.
2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento.
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.

## Nota del indicador

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo **a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional**. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas.
2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras.
3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas y priorizadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación respectiva.  
La citada validación deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.
3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas.</b> Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Plan. Respecto de la generalidad de las actividades, estas estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer período a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.</li> <li>4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

Nombre del Indicador	
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.	
Fórmula de Cálculo	
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de	



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Informe Diagnóstico Regional respecto de atributos relacionados a calidad de servicio y experiencia usuaria de los productos del SERNAC, definidos por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 2. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 3. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 4. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. Dependiendo de las fechas del año de gestión, si el programa llegase con posterioridad al mes 8 de gestión, no será obligatoria su implementación. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades y/o productos definidos. 3. El primer período estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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 implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión.

La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas} / N^{\circ})$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1.Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2.Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3.Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					
1.Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc. 2.Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial. 3.Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos. 4.La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión. 5.La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento. 6.El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / N° de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación del/ los respectivo(s) equipo(s) contraparte(s) del Nivel Central.</li> <li>2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.</li> <li>3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.</li> <li>2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.</li> <li>3. 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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) <b>de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar al 14 de julio de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución</b>, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas.</li> <li>2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, además de la ejecución de productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.</li> <li>3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t / N° de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.</li> <li>2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.</li> <li>3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t</li> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Supuestos
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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
1. Se entiende como procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución</b> , indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación del indicador, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas para abordar el o los problema(s) local(es) de consumo a abordar. 4. El Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la participación en procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%  
 Ponderación año 2: 20%  
 Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades programadas en Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.</li> <li>Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.</li> <li>Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.</li> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser presentado el plan <b>a más tardar al 14 de julio de 2023</b>. Este podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.</li> <li>El "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos..</li> <li>El Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

## Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

## 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Coquimbo, para su conocimiento y registro.

**3. NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Coquimbo, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Andrés  
Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado  
digitalmente por  
Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.14  
16:03:10 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RME/CPM/CDN/PHP/CAV**  
**Mesa de ayuda #15160**

**Distribución:** Dirección Nacional Servicio Civil - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional - Fiscalía Administrativa - Dirección Regional de Coquimbo - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00765**

**SANTIAGO, 31 AGO 2022**

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL  
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE COQUIMBO DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-**Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/81/2021, de 25 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de don Rodrigo Alejandro Santander Martin en el cargo de Director Regional de Coquimbo, por el periodo de tres años, a contar del día 15 de febrero de 2021 y hasta el 15 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

**2.-**Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Rodrigo Alejandro Santander Martin y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

**3.-**Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 384 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Coquimbo y el Director Nacional.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4.-**Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio en reunión sostenida sobre la materia, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de Coquimbo y el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados.

**5.-**Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.-**Las facultades que la Ley concede al Director Nacional Subrogante.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Alejandro Santander Martín, suscrito con el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	Rodrigo Alejandro Santander Martín
Cargo	Director Regional de Coquimbo
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	15-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	15-02-2021 al 15-02-2024

Fecha de evaluación 1	15-02-2022
Fecha de evaluación 2	15-02-2023
Fecha de evaluación 3	15-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 15-02-2021 al 15-02-2024



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores/Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial.</li> <li>Reporte mensual de los Juicios de Interés General.</li> <li>Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.</li> <li>En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.</li> <li>El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.</li> <li>Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t /Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en 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					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking.</li> <li>Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.</li> </ol>					
Supuestos					



## Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo.
2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente.
3. Durante el año de gestión, el Directivo deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).
4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

### Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t

### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t /  $N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas 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. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.

### 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.

### Nota del Indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El Directivo deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. El Directivo deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional.
2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año } t / \text{Número de atenciones programadas en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
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.					
Nota del indicador					
1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional de Coquimbo, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 15 de febrero 2022 al 14 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 15 de febrero 2023 al 14 de febrero 2024.					

**Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.**

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Nota del indicador

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.
3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

### Nombre del Indicador

Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.

### Fórmula de Cálculo

(Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / N°

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	15%	100%	15%

### Medios de Verificación

1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.
2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.
3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.
4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.

### Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

### Nota del indicador

1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.
2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.
3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.
4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.
5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por el Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.
6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Director/a Nacional.

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión}) * 100$					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
<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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>	
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región}) * 100$	



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
<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 existan 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>					
1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

**2° COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Coquimbo, para su conocimiento y registro.

**3° NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Coquimbo, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE EDUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



CDN/KJA/RZG/PHP/JMC

**Distribución:** Subdirección Nacional - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Fiscalía Administrativa - Control de Gestión y Mejora de Procesos - Dirección Regional de Coquimbo - Oficina de Partes.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RECTIFICA RESOLUCIÓN EXENTA QUE APRUEBA  
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN  
PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE  
COQUIMBO DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 15 DE SEPTIEMBRE 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 701**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, por Resolución Exenta N° 384 del 11 de mayo de 2021, este Servicio aprobó el convenio de desempeño de Alta Dirección Pública del Director Regional de Coquimbo, don Rodrigo Alejandro Santander Martin, por el periodo de tres años, a contar del día 15 de febrero de 2021 y hasta el 15 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, al momento de incorporar el convenio se incluyó una versión distinta a la suscrita por el Director Regional Sr. Santander y el Director Nacional, resulta necesario reemplazar el indicador vinculado al objetivo N° 3 por el siguiente: "Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período".

3. Que, el artículo 62, de la Ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que, en cualquier momento, la autoridad administrativa podrá aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en un acto administrativo dictado por ella.

4. Que, en virtud de lo anterior, resulta necesario rectificar la resolución citada.

5. Las facultades que la Ley otorga al Director Nacional.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

1. **RECTIFÍCASE** la Resolución Exenta N° 384 del 11 de mayo de 2021, que aprueba el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública suscrito con fecha 15 de abril de 2021, por el Director Regional de Coquimbo, don Rodrigo Alejandro Santander Martin, en el sentido que se señala a continuación:

Reemplázase el objetivo 3 del convenio por el siguiente:

**“Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.
3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.
4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.
5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.
6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.

2. **ANÓTESE** al margen de la Resolución Exenta N° 384/2021, el número y fecha del presente acto administrativo.

3. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Director Regional de Coquimbo, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.09.15  
11:57:38 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

#### Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Coquimbo
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE COQUIMBO DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 11 DE MAYO 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 384**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/81/2021, de 25 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de don Rodrigo Alejandro Santander Martin en el cargo de Director Regional de Coquimbo, por el periodo de tres años, a contar del día 15 de febrero de 2021 y hasta el 15 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Rodrigo Alejandro Santander Martin y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Alejandro Santander Martin, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	RODRIGO ALEJANDRO SANTANDER MARTIN
Cargo	Director Regional de Coquimbo
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	15-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	15-02-2021 al 15-02-2024

Fecha de evaluación 1	15-02-2022
Fecha de evaluación 2	15-02-2023
Fecha de evaluación 3	15-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 15-02-2021 al 15-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t, \text{ que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores} / \text{Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t / No total de actividades del Programa de Trabajo para el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1.Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2.Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3.Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión. 2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión. 3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Coquimbo, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Coquimbo, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.05.11  
12:11:39 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

### Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Coquimbo
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE VALPARAÍSO DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/853/2023, de 13 de octubre de 2023, se nombró a don Marcos Morales Andrade en el cargo de Director Regional de Valparaíso del Servicio Nacional del Consumidor, Valparaíso, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F, por el período de tres años, a contar del día 02 de octubre de 2023 y hasta el 02 de octubre de 2026; el Decreto N° 91, de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/853/2023, de 13 de octubre de 2023 se procedió al nombramiento de don Marcos Morales Andrade en el cargo de Director Regional de Valparaíso, por el periodo de tres años, a contar del día 02 de octubre de 2023 y hasta el 02 de octubre de 2026, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Marcos Morales Andrade y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.



4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Marcos Morales Andrade, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	MARCOS MORALES ANDRADE
Cargo	Director Regional de Valparaíso
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	02-10-2023
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	02-10-2023 al 02-10-2026

Fecha de evaluación 1	02-10-2024
Fecha de evaluación 2	02-10-2025
Fecha de evaluación 3	02-10-2026

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 02-10-2023 al 02-10-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional o el cargo que la reemplace. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.

## Nota del indicador

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 24 de noviembre de 2023 su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t} / \text{Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t}) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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.

## Nota del indicador



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 24 de noviembre de 2023 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t}) * 100.$

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

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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

## Fórmula de Cálculo



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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

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

#### Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.

#### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.

#### Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

### Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores

#### Fórmula de Cálculo

(Nº de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / Nº de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) \* 100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%

#### Medios de Verificación

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

#### Supuestos



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar el 24 de noviembre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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

1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), las mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional vigentes. Se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar el 24 de noviembre de 2023 en su primer año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar una propuesta que contenga el tipo y cantidad de procedimiento(s) extrajudicial(es) de resolución de conflictos colectivos, junto al o los mercado(s) y las posibles infracciones a abordar a través de éstos. En caso de no concretar la acción en los términos propuestos, esta podrá



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ser modificada hasta antes de los 3 meses previos al término del año de ejecución, no será considerado como incumplimiento, para lo que el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan. 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional pertinente. El reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien reemplace en la institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					
1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", debiendo ser enviado a más tardar el 24 de noviembre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo del año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Valparaíso, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Valparaíso, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 22-12-2023 16:08 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/ACS/FME/PHP

Expediente: 18064

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de Valparaíso; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes.



---

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PTLYP2-254>

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

### **APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/854/2023, de 13 de octubre de 2023, en que se renovó el nombramiento a don Ignacio Tello Cardone en el cargo de Director Regional de O´Higgins del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F, por el período de tres años, a contar del día 27 de octubre de 2023 y hasta el 27 de octubre de 2026; el Decreto N° 91 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

### **CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/314/2020, de 04 de noviembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Ignacio Tello Cardone en el cargo de Director Regional de O´Higgins, por el periodo de tres años, a contar del día 26 de octubre de 2020 y hasta el 26 de octubre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, las evaluaciones de su convenio de desempeño dan cuenta de un correcto cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos de gestión asumidos por el alto directivo Ignacio Tello Cardone, según consta en la Resolución Exenta N° 1008, de 2021,



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Resolución Exenta N° 1147, de 2022 de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.

3. Que, se ha comunicado de manera conjunta, mediante oficio N° 6141, de 29 de septiembre de 2023, a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al interesado Ignacio Tello Cardone, la decisión de renovar por un nuevo periodo el nombramiento de este alto directivo público.

4. Que, mediante Resolución TRA N° 405/854/2023, de 13 de octubre de 2023 se procedió a renovar el nombramiento de don Ignacio Tello Cardone en el cargo de Director Regional de O´Higgins, por el periodo de tres años, a contar del día 27 de octubre de 2023 y hasta el 27 de octubre de 2026, ambas fechas inclusive.

5. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Ignacio Tello Cardine y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

6. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

7. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Ignacio Tello Cardone, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	IGNACIO TELLO CARDONE
Cargo	Director Regional de O´Higgins
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	26-10-2020
Fecha renovación	27-10-2023
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	27-10-2023 al 27-10-2026



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



Fecha de evaluación 1	27-10-2024
Fecha de evaluación 2	27-10-2025
Fecha de evaluación 3	27-10-2026

### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 27-10-2023 al 27-10-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	25%	90%	25%	95%	25%
Medios de Verificación					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional.					
2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.					
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento.					
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.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional o cargos equivalentes. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, deberán estar basadas en los resultados del diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo, realizado en el periodo anterior. Las actividades estarán orientadas a: Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que benefician a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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.					
Nota del indicador					
1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a durante los primeros 45 días de iniciado su año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas o cargos equivalentes. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, deberán estar basadas en los resultados del Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional en la Dirección Regional. Se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el periodo siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t) * 100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t.
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y/o el Departamento de Diseño de Servicios o cargos equivalentes, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso.

2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos.

3. El Programa podrá estar enfocado a levantar/actualizar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, junto con otras actividades complementarias a la temática.

4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año } t) * 100.$

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

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible o cargos equivalentes, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio.

2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo.

3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión.

La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el año t.

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras que son ejecutadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras para ser ejecutadas en el año t}) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	95%	15%

**Medios de Verificación**

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central.
2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.
2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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**

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán estar relacionadas con Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Nombre del Indicador**



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t.

**Fórmula de Cálculo**

(Nº de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t / Nº de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t ) \* 100

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

**Medios de Verificación**

1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.
2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito.
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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**

1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), las mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional vigentes. Se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar una propuesta que contenga el tipo y cantidad de procedimiento(s) extrajudicial(es) de resolución de conflictos colectivos, junto al o los mercado(s) y las posibles infracciones a abordar a través de éstos. En caso de no concretar la acción en los términos propuestos, esta podrá ser modificada hasta antes de los 3 meses previos al término del año de ejecución, no será considerado como incumplimiento, para lo que el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan. 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional pertinente. El reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien reemplace en la institución una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

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

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t

**Fórmula de Cálculo**

(Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t / Nº de actividades planificadas al Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t) \*100



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	20%	90%	20%	95%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo de la Dirección Regional, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, en el año t.					
2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo de la Dirección Regional en el año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.					
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo de la Dirección Regional alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género en el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.					
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.					
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional o cargos equivalentes, un Programa de Trabajo, alineado a las directrices del "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", debiendo ser enviado a más tardar a los 45 días de iniciado cada año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo del año t, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género", deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de O´Higgins, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de O´Higgins, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 17-01-2024 13:17 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/ACS/FME/PHP

Expediente: 18.230

Distribución: Dirección Nacional Servicio Civil- Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional- Fiscalía Administrativa- Dirección Regional de O'Higgins; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos- Auditoría Interna- Oficina de Partes y Gestión Documental.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PZZW71-644>



**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DEL ÑUBLE DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 14 DE NOVIEMBRE 2023

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 704**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/597/2023, de 16 de agosto de 2023, se nombró a don Félix Mercado Berríos en el cargo de Director Regional del Ñuble del Servicio Nacional del Consumidor, Ñuble, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F, por el período de tres años, a contar del día 03 de agosto de 2023 y hasta el 03 de agosto de 2026; el Decreto N° 91 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/597/2023, de 16 de agosto de 2023 se procedió al nombramiento de don Félix Mercado Berríos en el cargo de Director Regional del Ñuble, por el periodo de tres años, a contar del día 03 de agosto de 2023 y hasta el 03 de agosto de 2026, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Félix Mercado Berríos y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.



Director Nacional.

4. Las facultades que la ley confiere a este

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Félix Mercado Berríos, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	FÉLIX MERCADO BERRIOS
Cargo	Director Regional del Ñuble
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	03-08-2023
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-08-2023 al 03-08-2026

Fecha de evaluación 1	03-08-2024
Fecha de evaluación 2	03-08-2025
Fecha de evaluación 3	03-08-2026

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 03-08-2023 al 03-08-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.

## Nota del indicador

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t

## Fórmula de Cálculo

(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) \* 100

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

## Medios de Verificación

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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

## Nota del indicador

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. Las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, 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 en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la reg					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Medios de Verificación
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.
Supuestos
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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
Nota del indicador
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%
Medios de Verificación					
1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t / N° de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. Para los efectos de este indicador se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar como mínimo, el tipo de procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos colectivos, el mercado, la infracción y el proveedor propuesto. En caso de no concretar la acción con el proveedor señalado, sino que con otro, no será considerado como incumplimiento. Para esto último, el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.					

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

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

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

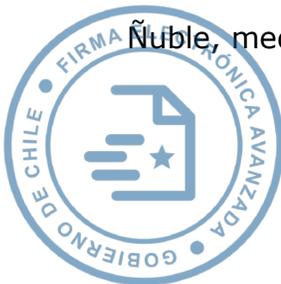
Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					
1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser enviado a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional del Ñuble, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFIQUESE** al Director Regional del Ñuble, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 14-11-2023  
Servicio Nacional del Consumidor

**NOTÍFICASE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

ME/PHP  
xpediente: 16612



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional del Ñuble; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes



---

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/V8JNNF-309>

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA  
REGIONAL DEL BIOBÍO DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Resolución TRA N° 405/596/2023, de 16 de agosto de 2023 en que se nombró a doña Angélica Solar Lizama en el cargo de Directora Regional del Biobío del Servicio Nacional del Consumidor, por el periodo de tres años, a contar del día 07 de agosto de 2023 y hasta el 07 de agosto de 2026, ambas fechas inclusive; el Decreto N° 91 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/596/2023, de 16 de agosto de 2023 se procedió al nombramiento de doña Angélica Solar Lizama en el cargo de Directora Regional del Biobío, por el periodo de tres años, a contar del día 07 de agosto de 2023 y hasta el 07 de agosto de 2026, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre doña Angélica Solar Lizama y don Andrés Herrera Troncoso, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2023-2026.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Angélica Solar Lizama, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ANGÉLICA SOLAR LIZAMA
Cargo	Directora Regional del Biobío
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	07-08-2023
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	07-08-2023 al 07-08-2026

Fecha de evaluación 1	07-08-2024
Fecha de evaluación 2	07-08-2025
Fecha de evaluación 3	07-08-2026

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 07-08-2023 al 07-08-2026

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.					
Nota del indicador					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNQR-091>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policía Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

**Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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					
Nota del indicador					
1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Para los años siguientes, se solicitará la presentación del Plan a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente.					

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNQR-091>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, 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 en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la reg					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNQR-091>

**Nota del indicador**

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

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

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ}$  de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t /  $N^{\circ}$  de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) \* 100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%

**Medios de Verificación**

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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**

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas,



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNR-091>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t / N° de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	10%	85%	10%	90%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. Para los efectos de este indicador se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar como mínimo, el tipo de procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos colectivos, el mercado, la infracción y el proveedor propuesto. En caso de no concretar la acción con el proveedor señalado, sino que, con otro, no será considerado como incumplimiento. Para esto último, el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.					

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

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

Nombre del Indicador	
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t	
Fórmula de Cálculo	



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNQR-091>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) \*100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%

#### Medios de Verificación

1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.

#### Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

#### Nota del indicador

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser enviado a más tardar el 10 de octubre de 2023 en su primer año de gestión. Para los años siguientes, se solicitará la presentación a más tardar el último día del año de gestión anterior. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Directora Regional del Biobío, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional del Biobío, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 30-11-2023 17:31 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

CPM/FME/PHP

Expediente: 17043

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional del Biobío; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/8KTNQR-091>

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO  
DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN  
PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE LA  
ARAUCANÍA DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución EX RA N°606, del 13 de agosto de 2021, que renovó el nombramiento de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez a contar del 03 de agosto de 2021 y hasta el 03 de agosto de 2024, ambas fechas inclusive; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución N° 606, de 13 de agosto de 2021 se procedió a renovar el nombramiento de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez en el cargo de Director Regional de La Araucanía, por el periodo de tres años, a contar del día 03 de agosto de 2021 y hasta el 03 de agosto de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, mediante la Resolución Exenta N° 703, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre don Arturo Edgardo Araya Rodríguez y el Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

3. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de La Araucanía y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

4. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

5. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la modificación de Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ARTURO EDGARDA ARAYA RODRÍGUEZ
Cargo	Director Regional de La Araucanía
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-08-2015
Fecha renovación	03-08-2021
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-07-2021 al 03-07-2024

Fecha de evaluación 1	03-08-2022
Fecha de evaluación 2	03-08-2023
Fecha de evaluación 3	03-08-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 03-08-2021 al 03-08-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t / \text{Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
90%	30%	95%	30%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito que se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando el año de gestión del Directivo, se considerará la sumatoria de la proyección institucional de Juicios de Interés General para el periodo comprendido entre el 03 de agosto al 31 de diciembre, junto con la sumatoria correspondiente al periodo del 01 de enero al 02 de agosto del año siguiente. El número programado para la primera porción del año de gestión, será comunicado al Directivo al inicio de su periodo de su año de gestión y la segunda, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t / \text{Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%
Medios de Verificación					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hiper vulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2 : Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
6	20%	7	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t} / \text{Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0	0%	0	0%	80%	10%
Medios de Verificación					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3 Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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.

## Nota del indicador

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.

## Fórmula de Cálculo

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t}} \right) * 100$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0	0%	0	0%	80%	10%

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0	0%	0	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

### Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.

## Nota del indicador

1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.
2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.
3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.
4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.
5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.
6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0	0%	0	0%	80%	15%

## Medios de Verificación

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central.
2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.
2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada más tardar el 10 de octubre de 2023 de iniciado cada año de gestión. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas.
2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.
3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0	0%	0	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan catástrofes o desastres naturales					
Nota del indicador					
1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. Para los efectos de este indicador se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar como mínimo, el tipo de procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos colectivos, el mercado, la infracción y el proveedor propuesto. En caso de no concretar la acción con el proveedor señalado, sino que con otro, no será considerado como incumplimiento. Para esto último, el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.					

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión} / \text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Relacionamento Regional programadas para el año de gestión}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

## 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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

## Nota del indicador

1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t

## Fórmula de Cálculo

(Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / Nº de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) \*100

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

## Medios de Verificación

1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.

## Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

## Nota del indicador

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser enviado a más tardar el 10 de octubre de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 existan 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					
1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de La Araucanía, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de La Araucanía, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 21-12-2023 13:30 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

CPM/FME/PHP

EXPEDIENTE 16.617

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de La Araucanía; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YA41TD-948>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE LA ARAUCANÍA DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 15 DE SEPTIEMBRE 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 703**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución N° 606, de 13 de agosto de 2021 se procedió a renovar el nombramiento de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez en el cargo de Director Regional de La Araucanía, por el periodo de tres años, a contar del día 03 de agosto de 2021 y hasta el 03 de agosto de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Arturo Edgardo Araya Rodríguez y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ARTURO EDGARDA ARAYA RODRÍGUEZ
Cargo	Director Regional de La Araucanía
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-08-2015
Fecha renovación	03-08-2021
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-07-2021 al 03-07-2024

Fecha de evaluación 1	03-08-2022
Fecha de evaluación 2	03-08-2023
Fecha de evaluación 3	03-08-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 03-08-2021 al 03-08-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
90%	30%	95%	30%	95%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando el año de gestión del Directivo, se considerará la sumatoria de la proyección institucional de Juicios de Interés General para el periodo comprendido entre el 03 de agosto al 31 de diciembre, junto con la sumatoria correspondiente al periodo del 01 de enero al 02 de agosto del año siguiente. El número programado para la primera porción del año de gestión, será comunicado al Directivo al inicio de su periodo de su año de gestión y la segunda, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
6	20%	7	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.</li><li>2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.</li><li>3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.</li><li>4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.</li></ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</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 de la Meta.</li><li>3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.</li></ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.</li><li>2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.</li><li>3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.</li><li>4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.</li><li>5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, cómo mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.</li><li>6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.</li></ol>					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
Supuestos					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de La Araucanía, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de La Araucanía, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.09.15  
11:59:18 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de La Araucanía
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 466

SANTIAGO, 14 DE JULIO 2023

### APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE LOS RÍOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

#### VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/86/2021, de 9 de marzo de 2021, se nombró a don Alejandro Fabián Paredes Zieballé en el cargo de Director Regional de Los Ríos del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 22 de febrero de 2021 y hasta el 22 de febrero de 2024; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública y según lo dispuesto en la Resolución TRA N° 405/86/2021, de 09 de marzo de 2021, se nombró a don Alejandro Fabián Paredes Zieballé en el cargo de Director Regional de Los Ríos del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 22 de febrero de 2021 y hasta el 22 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. Que, mediante la Resolución Exenta N° 282, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre don Alejandro Fabián Paredes Zieballé y Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

3. Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 763, de 2022, este Servicio aprobó la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Los Ríos y el Director Nacional del SERNAC.

4. Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose un nuevo convenio entre el Director Regional de Los Ríos y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

5. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

6. Las facultades que la ley confiere al Director Nacional del SERNAC.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Alejandro Fabián Paredes Zieballé, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	Alejandro Fabián Paredes Zieballé
Cargo	Director Regional de Los Ríos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Fecha Nombramiento	22-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	22-02-2021 al 22-02-2024

Fecha de evaluación 1	22-02-2022
Fecha de evaluación 2	22-02-2023
Fecha de evaluación 3	22-02-2024

## I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 22-02-2021 al 22-02-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
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.					
Nota del indicador					
1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: - El Directivo deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. -El Directivo deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos , con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. -En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t /Número de atenciones programadas en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
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.					
Nota del indicador					
1. El Directivo junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional de Los Ríos, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos:					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

segundo año de gestión desde el 22 de febrero 2022 al 21 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 22 de febrero 2023 al 21 de febrero 2024.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores/Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial.</li> <li>Reporte mensual de los Juicios de Interés General.</li> <li>Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.</li> </ol>					
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.					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.</li> <li>En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.</li> <li>El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.</li> <li>Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
((Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional.</li> <li>Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.</li> <li>Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.</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 en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento.</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> </ol>					
Nota del indicador					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo **a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional**. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas.
2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras.
3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas y priorizadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación respectiva.  
La citada validación deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		Año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas.</b> Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Plan. Respecto de la generalidad de las actividades, estas estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer período a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.</li> <li>4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión.</li> </ol> <p>La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</p>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t) * 100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Diagnóstico Regional respecto de atributos relacionados a calidad de servicio y experiencia usuaria de los productos del SERNAC, definidos por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.</li> <li>2. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t.</li> <li>3. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.</li> <li>4. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.</li> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. Dependiendo del año de las fechas de gestión, si el programa llegase con posterioridad al mes 8 de gestión, no será obligatoria su implementación.
2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades y/o productos definidos.
3. El primer período estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación.
4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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

## Fórmula de Cálculo

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t}} \right) * 100$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación.
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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio.
2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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 implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / Nº					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.</li> <li>2.Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.</li> <li>3.Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.</li> <li>4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</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 de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.</li> <li>2.Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.</li> <li>3.Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.</li> <li>4.La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.</li> <li>5.La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.</li> <li>6.El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / Nº de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación del/ los respectivo(s) equipo(s) contraparte(s) del Nivel Central.</li> <li>2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los</li> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

derechos de los consumidores en el año t.  
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.
2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) **de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar al 14 de julio de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución**, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas.
2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, además de la ejecución de productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.
3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión.  
Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t} / N^{\circ} \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t}) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%

## Medios de Verificación

1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.
2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito.
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Se entiende como procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes.
2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a **a más tardar al 14 de julio de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución**, indicando



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección.

3. Para la implementación del indicador, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas para abordar el o los problema(s) local(es) de consumo a abordar.

4. El Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la participación en procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión.

La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.					
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades programadas en Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.</li> <li>Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.</li> <li>Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.</li> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser presentado el plan <b>a más tardar al 14 de julio de 2023</b>. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.</li> <li>El "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos.</li> <li>El Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

## Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</li> <li>Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</li> <li>Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</li> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 existan 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
1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Ríos, para su conocimiento y registro.

**3. NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Ríos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Firmado digitalmente por Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.14 16:17:24 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RME/CPM/CDN/PHP/CAV**  
**Mesa de ayuda #15160**

**Distribución:** Dirección Nacional Servicio Civil - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional - Fiscalía Administrativa - Dirección Regional de Los Ríos - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.



**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00763**

**SANTIAGO, 31 AGO 2022**

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL  
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE LOS RÍOS DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-**Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/86/2021, de 09 de marzo de 2021 se procedió al nombramiento de don Alejandro Fabián Paredes Zieballe en el cargo de Director Regional de Los Ríos, por el periodo de tres años, a contar del día 22 de febrero de 2021 y hasta el 22 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

**2.-**Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Alejandro Fabián Paredes Zieballe y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

**3.-**Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 282 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Los Ríos y el Director Nacional.

**4.-**Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio en reunión sostenida sobre la materia, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de Los Ríos y el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados.

**5.-**Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.-**Las facultades que la Ley concede al Director Nacional Subrogante.

### RESUELVO:

**1º APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Alejandro Fabián Paredes Zieballe, suscrito con el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	Alejandro Fabián Paredes Zieballe
Cargo	Director Regional de Los Ríos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	22-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	22-02-2021 al 22-02-2024

Fecha de evaluación 1	22-02-2022
Fecha de evaluación 2	22-02-2023
Fecha de evaluación 3	22-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 22-02-2021 al 22-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
<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.					
<b>Nota del Indicador</b>					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
<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.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Nota del indicador

- Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: - El Directivo deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. -El Directivo deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. -En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional.
- El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

### Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

### Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año } t / \text{Número de atenciones programadas en el año } t) * 100$

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

### Medios de Verificación

- Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.

### Supuestos

- No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.
- No existan 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

- El Directivo junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención, El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones.
- Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación.
- En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación.
- Para el Director Regional de Los Ríos, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 22 de febrero 2022 al 21 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 22 de febrero 2023 al 21 de febrero 2024.

### Nombre del Indicador

Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.

### Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t, \text{ que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores} / \text{Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Medios de Verificación

1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial.
2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General.
3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.

### 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.

### Nota del indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

**Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

### Nombre del Indicador

Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia Institucional.

### Fórmula de Cálculo

N° de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%

### Medios de Verificación

1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica.
2. Minutas del Comité de Vigilancia.
3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.

### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales; diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.

3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.

4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el periodo.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas} / N^{\circ})$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	15%	100%	15%

## Medios de Verificación

1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.
2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.
3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.
4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.

## Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

## Nota del Indicador

1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.
2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.
3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.
4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.
5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.
6. El Reporte de Cumplimiento del Indicador 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 Director/a Nacional.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
<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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.					
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

### 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, las cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2º COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Ríos, para su conocimiento y registro.

**3º NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Ríos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



CDN/KJA/RZG/PHP/JMC

**Distribución:** Subdirección Nacional - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Fiscalía Administrativa - Control de Gestión y Mejora de Procesos - Dirección Regional de Los Ríos - Oficina de Partes.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 15 DE ABRIL 2021

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 282**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/86/2021, de 09 de marzo de 2021 se procedió al nombramiento de don Alejandro Fabián Paredes Zieballé en el cargo de Director Regional de Los Ríos, por el periodo de tres años, a contar del día 22 de febrero de 2021 y hasta el 22 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Alejandro Fabián Paredes Zieballé y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Alejandro Fabián Paredes Zieballo, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ALEJANDRO FABIÁN PAREDES ZIEBALLE
Cargo	Director Regional de Los Ríos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	22-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	22-02-2021 al 22-02-2024

Fecha de evaluación 1	22-02-2022
Fecha de evaluación 2	22-02-2023
Fecha de evaluación 3	22-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 22-02-2021 al 22-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t, \text{ que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores} / \text{Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominador, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / N° de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el período)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1.Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2.Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3.Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4.Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc. 2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial. 3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos. 4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión. 5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, cómo mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento. 6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderado

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

85%	15%	90%	15%	100%	r 15%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.</p> <p>2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.</p>					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *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%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>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.</p> <p>3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</p> <p>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.</p>					



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Ríos, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Ríos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.04.14  
18:30:08 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Los Ríos
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes

**APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE  
DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DE  
LA DIRECTORA REGIONAL DE MAGALLANES Y  
LA ANTÁRTICA CHILENA DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 14 DE NOVIEMBRE 2023

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 703**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución RA N° 519, de 12 de julio de 2021, se procedió a renovar a doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo en el cargo de Directora Regional de Magallanes y la Antártica Chilena del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 03 de julio de 2021 y hasta el 03 de julio de 2024; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución N° 519, de 12 de julio de 2021 se procedió a renovar el nombramiento de doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo en el cargo de Directora Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, por el periodo de tres años, a contar del día 03 de julio de 2021 y hasta el 03 de julio de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, mediante la Resolución Exenta N° 704, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo y el Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

3. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre la Directora Regional de Magallanes y la Antártica Chilena y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

4. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

5. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la modificación de Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	PAMELA ELIZABETH RAMÍREZ JARAMILLO
Cargo	Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-07-2015
Fecha renovación	03-07-2021
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-07-2021 al 03-07-2024

Fecha de evaluación 1	03-07-2022
Fecha de evaluación 2	03-07-2023
Fecha de evaluación 3	03-07-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 03-07-2021 al 03-07-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
90%	30%	95%	30%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando el año de gestión de la Directiva, se considerará la sumatoria de la proyección institucional de Juicios de Interés General para el periodo comprendido entre el 03 de julio al 31 de diciembre, junto con la sumatoria correspondiente al periodo del 01 de enero al 02 de julio del año siguiente. El número programado para la primera porción del año de gestión, será comunicado a la Directiva al inicio de su periodo de su año de gestión y la segunda, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%
Medios de Verificación					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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					
Nota del indicador					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de gestión, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación respectiva, que deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

**Objetivo 2: :Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
6	20%	7	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Medios de Verificación

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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

## Nota del indicador

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía. 3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer año a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado. 4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por el/a Director/a Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t}) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%

## Medios de Verificación

1. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.

## Nota del indicador

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y/o el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a los lineamientos generales para un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", a más tardar el mes 3, sin ser esta fecha determinante para el cumplimiento del compromiso. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, por parte del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades, productos, servicios y/o trámites definidos. 3. El primer año estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación, junto con otras actividades complementarias a la temática. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, 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 en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1.Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t, vinculados a la reportabilidad.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el mes 3, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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. Considerando que este compromiso se relaciona con el compromiso ADP del Director Nacional, los programas de trabajo irán desde el 17 de octubre del año t al 17 de octubre del año t+1, por lo que en el denominador se considerarán el número de actividades de los programas que cubran el año de gestión del Director/a Regional y que se encuentran programada para dicho periodo. 3. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

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

Nombre del Indicador	
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.	
Fórmula de Cálculo	



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

N° de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / N° de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					
<b>Supuestos</b>					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc. 2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial. 3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos. 4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión. 5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento. 6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / N° de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación de los equipos contrapartes del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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>					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada más tardar el 10 de octubre de 2023 de iniciado cada año de gestión. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, en productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones regionales implementadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t / N° de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Se entiende como Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes. Para los efectos de este indicador se podrá considerar dentro del concepto "proveedores" a las asociaciones gremiales u otras afines. 2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a a más tardar el 10 de octubre de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección. 3. Para la implementación, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas. El plan de acción deberá identificar como mínimo, el tipo de procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos colectivos, el mercado, la infracción y el proveedor propuesto. En caso de no concretar la acción con el proveedor señalado, sino que con otro, no será considerado como incumplimiento. Para esto último, el Director/a Regional deberá gestionar previamente, una nueva validación del plan 4. El Reporte consolidado, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La validación del reporte deberá ser parte de los medios de verificación.					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.					
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades planificadas al Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de trabajo alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t. 2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Programa de Trabajo, alienado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del					



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Servicio.

**Nota del indicador**

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser enviado a más tardar el 10 de octubre de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento. 2. El Programa de Trabajo, alineado al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá ser realizado en base al "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género del SERNAC", debiendo contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos. 3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Programa de Trabajo, alineado al Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 existan 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					
1.El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

**2. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del

Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño de la

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional de Magallanes y La Antártica Chilena, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 14-11-2023 16:51 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**

CPM/FME/PHP

Expediente N° 16.913

Distribución

Dirección Nacional Servicio Civil; Gabinete; Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional; Fiscalía Administrativa; Dirección Regional de Magallanes; Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos; Auditoría Interna; Oficina de Partes



---

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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/NOAIKU-562>



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA  
REGIONAL DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA  
CHILENA DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 15 DE SEPTIEMBRE 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 704**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución N° 519, de 12 de julio de 2021 se procedió a renovar el nombramiento de doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo en el cargo de Directora Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, por el periodo de tres años, a contar del día 03 de julio de 2021 y hasta el 03 de julio de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Pamela Elizabeth Ramírez Jaramillo, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	PAMELA ELIZABETH RAMÍREZ JARAMILLO
Cargo	Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-07-2015
Fecha renovación	03-07-2021
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-07-2021 al 03-07-2024

Fecha de evaluación 1	03-07-2022
Fecha de evaluación 2	03-07-2023
Fecha de evaluación 3	03-07-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 03-07-2021 al 03-07-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*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>
90%	30%	95%	30%	95%	30%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando el año de gestión de la Directiva, se considerará la sumatoria de la proyección institucional de Juicios de Interés General para el periodo comprendido entre el 03 de julio al 31 de diciembre, junto con la sumatoria correspondiente al periodo del 01 de enero al 02 de julio del año siguiente. El número programado para la primera porción del año de gestión, será comunicado a la Directiva al inicio de su periodo de su año de gestión y la segunda, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
6	20%	7	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.</li> <li>2. Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.</li> <li>3. Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.</li> <li>4. Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</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 de la Meta.</li> <li>3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.</li> <li>2. Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.</li> <li>3. Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.</li> <li>4. La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.</li> <li>5. La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.</li> <li>6. El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.</li> </ol>					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3 .Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

## 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.09.15  
11:59:37 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Formulación y/o renovación de Convenios Alta Dirección Pública (ADP)  
II Nivel  
No vigentes**





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL SUBDIRECTOR  
NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 17 DE JUNIO 2021

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 466**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 07/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/113/2021, de 20 de abril de 2021 se procedió al nombramiento de don Jean-Pierre Maurice Couchot Bañados en el cargo de Subdirector Nacional, por el periodo de tres años, a contar del día 08 de abril de 2021 y hasta el 08 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Jean-Pierre Maurice Couchot Bañados y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Jean-Pierre Maurice Couchot Bañados, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	JEAN-PIERRE MAURICE COUCHOT BAÑADOS
Cargo	Subdirector Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	08-04-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	08-04-2021 al 08-04-2024

Fecha de evaluación 1	08-04-2022
Fecha de evaluación 2	08-04-2023
Fecha de evaluación 3	08-04-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 08-04-2021 al 08-04-2024

**Objetivo 1: Liderar el fortalecimiento de la Subdirección Nacional organizando los recursos y prestaciones**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de fortalecimiento de la Subdirección Nacional, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades implementadas en el Plan de fortalecimiento de la Subdirección Nacional, en el año t / Nº de actividades definidas en el Plan de fortalecimiento de la Subdirección Nacional, en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	30%	90%	30%	100%	30%
Medios de Verificación					
1. Plan de fortalecimiento de la Subdirección Nacional, en el año t, validado por el Director/a Nacional. 2. Medios de verificación que den cuenta de la implementación efectiva de cada una de las acciones definidas en el plan, durante el año de gestión.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

## Nota del indicador

- 1.El objetivo del Plan de Fortalecimiento de la Subdirección Nacional es contar con directrices para liderar y continuar con la implementación de las nuevas facultades del Servicio, en el marco de la Ley N° 21.081, informando periódicamente al Director/a Nacional sobre las mejoras en materias de coordinación y operación identificadas en el plan.
- 2.Se deberá elaborar un plan por año de gestión, el que será validado por el Director/a Nacional, a más tardar en los dos meses siguientes al inicio del año de gestión, siendo una excepción el primer año, que se establece su elaboración dentro de los tres primeros meses de gestión.
- 3.Cada plan deberá contener entre sus actividades, acciones enfocadas en las áreas que componen la Subdirección Nacional, que son: Departamento de Juicios, Coordinación Internacional, Coordinación Regional y Coordinación de Compliance.
- 4.Cada uno de los planes anuales, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación.
- 5.Se entenderá como actividad implementada, aquellas que cuenten con su medio de verificación que dé cuenta de su implementación dentro de cada año de gestión del Directivo/a.

## Objetivo 2: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores.

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking.</li> <li>2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t.</li> <li>3. Minuta que exponga causa externa, si corresponde.</li> </ol>					
Supuestos					
<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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados en el año t, a nivel nacional.</li> <li>2. En el denominar, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan para cada uno de los años. Considerando que las citadas planificaciones se realizan de acuerdo al año calendario, se considerará la gestión acumulada de la siguiente forma: primer año de gestión considera la ejecución acumulada del 01 de enero al 31 de diciembre 2021; segundo año de gestión considera la ejecución acumulada del 01 de enero al 31 de diciembre 2022; tercer año de gestión considera la ejecución acumulada del 01 de enero al 31 de diciembre 2023.</li> <li>3. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta</li> </ol>					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Crear y desarrollar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas en la Institución, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de avance del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Institución, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades implementadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en año t / Nº total de actividades programadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	90%	30%	100%	30%
Medios de Verificación					
1. Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento, en el año t. 2. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades programadas para el periodo.					
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.					
Nota del indicador					
1. El objetivo del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la institución, es proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir a la institución, las experiencias y las lecciones aprendidas de las distintas materias que gestiona y coordina la Subdirección Nacional. 2. De acuerdo a la actual estructura organizacional, la Subdirección Nacional coordina las Subdirecciones y Direcciones Regionales de SERNAC, con excepción de las áreas de staff, que son: Fiscalía Administrativa, Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, Auditoría Interna, Departamento de Administración y Finanzas, Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, junto con el Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos. 3. Se deberá elaborar un plan por año de gestión, el que será validado por el Director/a Nacional, a más tardar en los dos meses siguientes al inicio del año de gestión, siendo una excepción el primer año, que se establece su elaboración dentro de los tres primeros meses de gestión. 4. Cada uno de los planes, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación. 5. Se entenderá como actividad implementada, aquellas que cuenten con su medio de verificación que dé cuenta de su implementación dentro del año de gestión del directivo					

**Objetivo 4: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Subdirección Nacional					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Subdirección Nacional / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Subdirección Nacional) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión.

## 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 existan 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

1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la Subdirección Nacional por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Subdirector Nacional, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Subdirector Nacional, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.06.16  
16:20:56 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Subdirección Nacional
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA SUBDIRECTORA  
DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS  
COLECTIVOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 9 DE OCTUBRE DE 2020

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 715**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/278/2020, de 10 de agosto de 2020 se procedió al nombramiento de doña Daniela Agurto Geoffroy en el cargo de Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de agosto de 2020 y hasta el 01 de agosto de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Daniela Agurto Geoffroy y don Lucas del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Daniela Agurto Geoffroy, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	DANIELA AGURTO GEOFFROY
Cargo	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-08-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-08-2020 al 01-08-2023

Fecha de evaluación 1	01-08-2021
Fecha de evaluación 2	01-08-2022
Fecha de evaluación 3	01-08-2023

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 01-08-2020 al 01-08-2023

**Objetivo 1: Liderar la puesta en marcha y mejora de los procesos de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos organizando los recursos y prestaciones.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de trabajo para asegurar reserva prevista en el artículo 54 O, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades implementadas del Plan de trabajo para asegurar la reserva prevista en el artículo 54 O, en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de trabajo para asegurar reserva prevista en el artículo 54 O, en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan de trabajo para asegurar reserva prevista en el artículo 54 O, en el año t, validado por el Subdirector Nacional o quién lo reemplace en sus funciones. 2. Medios de verificación que den cuenta de la implementación efectiva de cada una de las actividades definidas en el plan, durante el año de gestión.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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.

## Nota del indicador

1.El objetivo del Plan de trabajo para asegurar reserva prevista en el artículo 54 O, es programar acciones en la misma Subdirección, como en coordinación con otros centros de responsabilidad de la institución, que aseguren la reserva de antecedentes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 O. 2.Se deberá elaborar un plan por año de gestión, el que deberá ser validado por el Subdirector Nacional, a más tardar en los dos meses siguientes al inicio del año de gestión. 3.Cada uno de los planes anuales, deberán identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que dará cuenta de su implementación. 4.Se entenderán como actividades implementadas, aquellas que cuenten con su medio de verificación que dé cuenta de su implementación dentro del año de gestión del Directivo.

**Objetivo 2: Crear y desarrollar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas a nivel nacional en Procedimientos Voluntarios Colectivos, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de avance del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades implementadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos en año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades programadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos en año t}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1.Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, en el año t. 2.Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades programadas para el periodo.					
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.					
Nota del indicador					
1.El objetivo del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos es proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir al equipo de trabajo, las experiencias y las lecciones aprendidas de los distintos aspectos en que se desarrolla la Subdirección. El Plan deberá contener año a año, un mínimo de 12 actividades. 2.Se deberá elaborar un plan por año de gestión, el que deberá ser validado por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace en sus funciones, a más tardar en los tres meses siguientes del inicio del primer año de gestión y a los dos meses siguientes del inicio, para los siguientes años de gestión. Dicho plan, contará con la asistencia de la Subdirección de Estrategia y Proyectos Institucionales. 3.Cada uno de los planes, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación. 4.Se entenderá como actividad implementada, aquellas que cuenten con su medio de verificación que dé cuenta de su implementación dentro del año de gestión del Directivo.					

**Objetivo 3: Establecer prácticas de relacionamiento y de trabajo colaborativo con otras Subdirecciones, centros de responsabilidad y organismos externos que impactan en el quehacer y en los resultados de la Subdirección con el fin de alcanzar una mayor efectividad de su accionar.**

Ponderación año 1: 20%

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Número de instancias de relacionamiento propuestas e implementadas, para el trabajo coordinado y colaborativo de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Número de instancias de relacionamiento propuestas e implementadas, para el trabajo coordinado y colaborativo de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos en el año t.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
3	20%	5	20%	5	20%
Medios de Verificación					
1.Documento con propuestas de prácticas de relacionamiento y trabajo colaborativo con otras Subdirecciones, Centros de Responsabilidad y organismos externos de la institución para el año t. 2.Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las instancias de relacionamiento programadas para el periodo.					
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.					
Nota del indicador					
1. El objetivo del compromiso es generar instancias de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo con otras Subdirecciones, Centros de Responsabilidad de la Institución y organismos externos que aseguren el óptimo resultado de la Subdirección, salvaguardando siempre el manejo de la información confidencial de los proveedores. 2.Cada uno de los documentos anuales de propuestas de relacionamiento y trabajo coordinado y colaborativo, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación. 3.Junto a esto, cada uno de los documentos anuales deberán incorporar al menos una instancia de capacitación y ejercicio de habilidades de negociación efectiva, particularmente respecto de contrapartes y Asociaciones de Consumidores. Dichas instancias pueden ser contratadas externamente o desarrolladas al interior de la institución, con recursos internos. 4.Documento con propuestas de prácticas de relacionamiento y trabajo colaborativo con otras Subdirecciones y Centros de Responsabilidad de la institución para el año t, deberá ser validado por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace, a más tardar a los dos meses del inicio del año de gestión.					

**Objetivo 4: Implementar las políticas, normativas y planes institucionales, conforme a las atribuciones que disponga la ley vigente y las directrices generales que señale el Director Nacional.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de propuestas de mejora para el proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, validadas por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace en sus funciones, implementadas en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de propuestas de mejora para el proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos implementadas en año t, validadas por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace durante el año de gestión} / \text{No de propuestas de mejora para el proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos para el año t, validadas por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace durante el año de gestión}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
75%	20%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1.Documento que consolide propuestas de mejoras para el proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos para el año, validadas por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace en sus funciones. La validación del documento podrá materializarse a través de la firma de un acta de reunión o correo electrónico. 2.Medios de verificación de cada una de las propuestas de mejora implementadas.					
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.					
Nota del indicador					

**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1.Las propuestas de acciones de mejora tienen por objetivo asegurar el cumplimiento normativo en el desarrollo del proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos. 2.Las propuestas de acciones de mejora deberán quedar registradas en un documento validado por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace en sus funciones, en donde se identifique al menos, cada una de las acciones de mejora, periodo programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación. 3.Dentro de las propuestas de acciones de mejora por cada año de gestión, deberán existir al menos acciones dirigidas a: \*Proponer, desarrollar e implementar criterios de priorización de casos, de acuerdo a los lineamientos institucionales. \*Coordinar el estudio de cálculos de compensaciones con la Subdirección de Estudios Económicos y Educación, con el fin de alcanzar una propuesta de solución en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo. 4.La validación de los compromisos de mejora para el proceso de Procedimientos Voluntarios Colectivos, deberán ser validado por el Subdirector Nacional o quién lo reemplace, a más tardar en los dos meses siguientes al inicio del año de gestión. 5.Se entenderá como propuesta de mejora implementada, todas las acciones validadas previamente, que cuenten con su medio de verificación que dé cuenta de su implementación dentro del año de gestión del directivo.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 de presupuesto para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Plan. 3. No existan 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					
1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación del equipo, objetivos de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en el centro de responsabilidad en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.10.09  
17:09:34 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ: 5674

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL  
SUBDIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 9 DE OCTUBRE DE 2020

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 714**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/279/2020, de 10 de agosto de 2020 se procedió al nombramiento de don Ariel Espinoza Galdames en el cargo de Subdirector de Fiscalización, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de agosto de 2020 y hasta el 01 de agosto de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Ariel Espinoza Galdames y don Lucas del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Ariel Espinoza Galdames, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	ARIEL ESPINOZA GALDAMES
Cargo	Subdirector de Fiscalización
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-08-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-08-2020 al 01-08-2023

Fecha de evaluación 1	01-08-2021
Fecha de evaluación 2	01-08-2022
Fecha de evaluación 3	01-08-2023

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 01-08-2020 al 01-08-2023

**Objetivo 1: Crear un modelo estratégico de fiscalización con alcance nacional que incorpore diversas fuentes de información y una perspectiva actualizada de la gestión del riesgo, con el fin de alcanzar una efectiva acción fiscalizadora.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de hitos asociados al Plan Anual de Fiscalización en año t, basado en riesgos.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de hitos cumplidos asociados al Plan Anual de Fiscalización en año t, basado en riesgos / Nº de hitos programados asociados al Plan Anual de Fiscalización en año t, basado en riesgos) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan Anual de Fiscalización aprobado por el Director Nacional o quien lo subrogue, a través de firma, correo electrónico u otro registro. 2. Reportes trimestrales (cada tres meses) de avance, informados vía correo electrónico a la Dirección Nacional o quien lo subrogue (4), 3. Reporte anual, informado vía correo electrónico al Director Nacional o quien lo subrogue.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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.

## Nota del indicador

1. El Plan Anual de Fiscalización tiene carácter reservado, y se conforma por un componente programado y otro no programado, de carácter orientador y flexible al contexto para la ejecución de acciones de fiscalización. 2. El Plan Anual de Fiscalización, se rige por el año calendario y de acuerdo a los procedimientos vigentes, se presenta al Director Nacional, para su validación, durante el primer trimestre de cada año. 3. Los hitos que componen este indicador son 6, y se detallan a continuación: 3.1. Presentación de Reportes de avance trimestrales (cada tres meses), desde el inicio del año de gestión del Directivo. En cada uno de los reportes, se deberá al menos identificar el número de fiscalizaciones ejecutadas (programadas y no programadas), número de hallazgos identificados en estas actividades a esa fecha y acciones de protección propuestas a esa fecha, con la entrega de antecedentes a los respectivos procesos o centros de responsabilidad (aplica para aquellas fiscalizaciones que presenten hallazgos). Los 4 reportes deberán ser informados a la Dirección Nacional vía correo electrónico. 3.2 Presentación del Plan Anual de Fiscalización al Director Nacional o quien lo subrogue. Este Plan, deberá presentarse anualmente y contar con su aprobación, a través de firma, correo electrónico u otro registro. 3.3 Reporte anual. Deberá realizarse previo al término del año de gestión y contener una evaluación de la implementación correspondiente al año de gestión del directivo y propuestas de mejoras para el siguiente período. 4. Se deberá considerar que el primer año de gestión de este convenio, se inicia con un Plan anual de fiscalización aprobado fuera del año de gestión (antes), por lo tanto, los reportes trimestrales 1 y 2 darán cuenta de ese Plan, mientras que los reportes 3 y 4, se referirán al Plan anual de fiscalización 2021. En adelante, los reportes de avance, informarán de resultados del Plan anual de fiscalización vigente en el período del Reporte.

**Objetivo 2: Crear, desarrollar e implementar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas a nivel nacional en Fiscalización, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de avance del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Fiscalización, en el año t

## Fórmula de Cálculo

$$\frac{\text{Nº de actividades implementadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Fiscalización en año t}}{\text{Nº total de actividades programadas del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Fiscalización en año t}} * 100$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	20%	100%	20%

## Medios de Verificación

1. Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Fiscalización, en el año t. 2. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades programadas para el período.

## 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. No se presenten reducciones presupuestarias, ajenas al Servicio, que pueda afectar la correcta ejecución del compromiso.

## Nota del indicador

1. El objetivo del Plan para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento en la Subdirección de Fiscalización es proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir al equipo de trabajo, las experiencias y las lecciones aprendidas de los distintos aspectos en que se desarrolla la Subdirección. 2. Se deberá elaborar un plan por año de gestión, el que debe ser validado por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace, a más tardar en los tres meses siguientes al inicio del primer año de gestión y en dos meses, para los siguientes años de gestión. Dicho plan, contará con la asistencia de la Subdirección de Estrategia y Proyectos Institucionales. 3. Cada uno de los planes, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que dará cuenta de su implementación. 4. Se entenderá como actividad implementada, aquellas que cuenten con su medio de verificación que den cuenta de su implementación dentro del año de gestión del Directivo.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Crear y evaluar estrategias que permitan la instalación de un proceso de Fiscalización, coordinado y colaborativo con las autoridades, Direcciones Regionales, otros Centros de Responsabilidad del Servicio e instituciones externas relevantes, relacionadas a la función fiscalizadora en materias de consumo.**

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

Nombre del Indicador					
Número de instancias de relacionamiento propuestas e implementadas, para el trabajo coordinado y colaborativo de la Subdirección de Fiscalización en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Número de instancias de relacionamiento propuestas e implementadas, para el trabajo coordinado y colaborativo de la Subdirección de Fiscalización en el año t.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
3	20%	5	20%	5	20%
Medios de Verificación					
1.Documento con propuestas de relacionamiento y trabajo coordinado y colaborativo con instituciones públicas estratégicas y/o con otras Subdirecciones, Centros de Responsabilidad de la institución e instituciones externas relevantes para el año t. 2.Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las instancias de relacionamiento programadas para el periodo.					
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.					
Nota del indicador					
1.El objetivo del compromiso es generar instancias de relacionamiento y de trabajo coordinado, que aseguren el óptimo resultado de las actividades de fiscalización. Junto con proponer e implementar políticas y prácticas de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo, resguardando la independencia en la toma de decisiones, con otras Subdirecciones, Centros de Responsabilidad e instituciones externas relevantes. 2.Cada uno de los documentos de propuestas de relacionamiento y trabajo coordinado y colaborativo, deberá identificar al menos, cada una de las actividades propuestas, período programado de implementación y medio de verificación que darán cuenta de su implementación. 3.Documento con propuestas de relacionamiento y trabajo coordinado con otras Subdirecciones, Centros de Responsabilidad de la institución e instituciones externas relevantes para el año t, deberá ser validado por el Subdirector Nacional o quien lo reemplace, a más tardar a los tres meses del inicio del año del primer gestión y a los dos meses siguientes del inicio, para los siguientes años de gestión.					

**Objetivo 4: Fortalecer el proceso de fiscalización, con el fin de convertirse en una fuente relevante de insumos para acciones judiciales a nivel nacional.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de propuestas de denuncias enviadas a los centros de responsabilidad en el año t, con respecto al total de fiscalizaciones realizadas en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de propuestas de denuncias enviadas a los centros de responsabilidad en el año t} / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones realizadas en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
15%	20%	20%	20%	25%	20%
Medios de Verificación					
1.Planilla que sistematice las propuestas de denuncia enviadas a los centros de responsabilidad en el año t. 2.Planilla que sistematice las fiscalizaciones realizadas en en el año t, en la que se incorpore al menos, fecha de la fiscalización, nombre del fiscalizado, tipo de fiscalización aplicada, identificación del acta/informe de fiscalización e identificación de hallazgo asociado, en caso que aplique. 3.Registros de comunicación del envío de las propuestas de denuncias a los centros de responsabilidad en el año t.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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.

## Nota del indicador

1. El objetivo del compromiso es remitir a los centros de responsabilidad (Direcciones Regionales), propuestas de denuncias para dar inicios a Juicios de Interés General (JIG) y/o Juicios Colectivos, es decir que cumplan con los criterios y documentación establecida por el proceso de "Tramitación y seguimiento de juicios", a través del documento vigente "Instructivo de derivación de propuestas de juicios de interés general" o el que lo reemplace en estas materias. 2. Aún cuando la planificación de las fiscalizaciones se realiza para un año calendario, para la medición del compromiso, se contabilizará el año de gestión del Directivo/a, pudiendo comprender dos Planes de Fiscalización de años consecutivos.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Subdirección de Fiscalización.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Subdirección de Fiscalización} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Subdirección de Fiscalización}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 de presupuesto para la aplicación de instrumentos de evaluación de clima y bienestar laboral, así como para la aplicación del Plan. 3. No existan 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					
1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la Subdirección de Fiscalización por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación del equipo, objetivos de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en el centro de responsabilidad en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Subdirector de Fiscalización, para su conocimiento y registro.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. **NOTIFÍQUESE** al Subdirector de  
Fiscalización, mediante la remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt

Fecha: 2020.10.09  
17:10:01 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

RZG/PHP

RJ

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Subdirector de Fiscalización
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA JEFA DIVISIÓN JURÍDICA, ACTUAL SUBDIRECTORA JURÍDICA E INTERPRETACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 30 DE NOVIEMBRE DE 2020

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 796**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

### **CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/113/2018, de 31 de diciembre de 2018 se procedió al nombramiento de doña Francisca Barrientos Camus en el cargo de Jefa de División Jurídica, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de diciembre de 2018 y hasta el 01 de diciembre de 2021, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Francisca Barrientos Camus y don Lucas del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2018-2021, a través de la Resolución Exenta N° 474/2019.

3. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre la Jefa de la División Jurídica, actual Subdirectora Jurídica e Interpretación Administrativa y el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación. En su parte inferior, como nota, deberá dejarse constancia de las modificaciones efectuadas.

5. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

**1. APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Francisca Barrientos Camus, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS
Cargo	Jefe/a División Jurídica
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-12-2018
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-12-2018 al 01-12-2021

Fecha de evaluación 1	01-12-2019
Fecha de evaluación 2	01-12-2020
Fecha de evaluación 3	01-12-2021

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 01-12-2018 al 01-12-2021

**Objetivo 1<sup>1</sup>: Mejorar el estándar de protección de los consumidores reforzando las actuales acciones institucionales, así como su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, a través del desarrollo y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 0%

Ponderación año 3: 0%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje del Cumplimiento del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de actividades ejecutadas del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento en el año t/ Número de actividades programadas del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento en el año t)*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>
80%	25%	0%	0%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento enviado al Director Nacional a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Verificadores que den cuenta de ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de implementación elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por 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 reducciones presupuestarias ajenas al Ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento, será enviado al Director Nacional (o quien lo subrogue), a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. El plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados, responsables y medios de verificación. 3. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 4. Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. 5. En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, pero no podrá reducir su número de actividades. En el caso de nuevas versiones, este plan deberá ser validado por el Director Nacional. 6. El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 01 de diciembre 2018 a 01 de diciembre de 2019 (primer año de gestión); 01 de diciembre 2019 a 01 de diciembre 2020 (segundo año de gestión) y 01 de diciembre 2020 a 01 de diciembre 2021 (tercer año de gestión).					

<sup>1</sup> Se realiza un ajuste al objetivo 1, considerando que el área de Coordinación de Compliance cambió de dependencia jerárquica, quedando fuera de la gestión de la Directiva.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Implementar la atribución de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos del consumidor, de acuerdo a lo establecido en el art. 58 letra b) de la ley N°19.496, mediante la elaboración de Circulares Interpretativas.**

Ponderación año 1: 0%  
Ponderación año 2: 25%  
Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos, dentro del año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos. en año t/ Número total de Circulares Interpretativas elaborados en el año t) •100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					
1.Circulares Interpretativas elaboradas durante el año de gestión. 2. Registro de solicitudes de elaboración de Circulares Interpretativas, recibidas durante el año de gestión. 3. Planilla de control, que dé cuenta de los plazos de elaboración por cada Circular Interpretativas, en el año de gestión. 4. Reporte de cumplimiento anual del indicador, elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por año de gestión.					
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 que afecten el indicador. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4.En el caso que la estructura organizacional de SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, no se modifiquen las funciones asignadas al centro de responsabilidad.					
Nota del indicador					
1. Las Circulares Interpretativas son un acto administrativo por medio del cual se ejercerá la facultad dispuesta en el artículo 58 letra b). que dispone: 'Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio: El objetivo es la elaboración de un documento que se haga cargo del sentido y alcance, respecto de distintas normas de protección a los Consumidores. 2. Quienes pueden solicitar la elaboración de una Circular Interpretativa. Las Circulares Interpretativas se pueden elaborar a petición de un interesado, en el ejercicio del derecho a petición contenido en la Constitución Política de la República. Asimismo, el Servicio las podrá dictar de oficio, pudiendo ser solicitadas por el Director Nacional, la jefatura de la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, como también la existencia de un hecho calificado que amerite la dictación de un criterio jurídico. 3. Para el primer año de gestión, se considerará para la medición del indicador, el período comprendido entre el 25 de abril al 01 de diciembre 2019, debido al periodo pre y post natal de la Directiva. 4. Para el primer año de gestión, la División Jurídica, actual Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, deberá elaborar al menos 6 Circulares Interpretativas en el año de gestión. Para el segundo y tercer año de gestión, se deberá elaborar al menos 9 Circulares Interpretativas. 5. Para la contabilización del plazo máximo establecido en el compromiso, se considera desde la fecha de solicitud de la Circular Interpretativa, hasta la fecha de envío de un correo electrónico al Departamento de Comunicaciones Estratégicas para la preparación de la difusión de la circular y/o su publicación en la página web institucional. 6. A contar de la entrada en vigencia de la Resolución Exenta N°631 de 2019, la División Jurídica, pasa a ser la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.					

**Objetivo 2<sup>2</sup>: Generar las condiciones necesarias para mejorar los estándares de protección al consumidor, mediante el desarrollo de las atribuciones específicas de la División Jurídica.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador		
Porcentaje de cumplimiento del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica.		
Fórmula de Cálculo		
(Número de actividades ejecutadas del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica en el año t/ Número de actividades programadas del Plan de implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica en el año t)*100		
año 1	año 2	año 3

<sup>2</sup> Se realiza un ajuste a los compromisos que componen el Objetivo 2 del presente convenio, considerando un reordenamiento de los compromisos, para cumplir con los ponderadores mínimos y máximos, establecidos para este tipo de convenios.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	0%	0%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica enviado al Director Nacional a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Verificadores que den cuenta de ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la nueva subdirección jurídica e interpretación administrativa elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por 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 reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador o el Plan vinculado. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento, será enviado al Director Nacional, a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Las atribuciones contenidas en el plan se referirán principalmente a la interpretación administrativa, sin perjuicio de que puedan mencionarse otras atribuciones vigentes para la División. 3. El plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados, responsables y medios de verificación. 4. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 5. Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. 6. En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, pero no podrá reducir su número de actividades. En el caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional. 7. El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 01 de diciembre 2018 a 01 de diciembre de 2019 (primer año de gestión); 01 de diciembre 2019 a 01 de diciembre 2020 (segundo año de gestión) y 01 de diciembre 2020 a 01 de diciembre 2021 (tercer año de gestión).					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos, dentro del año de gestión					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos, en año t/Número total de Circulares Interpretativas elaborados en el año t) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	0%	0%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Circulares Interpretativas elaboradas durante el año de gestión. 2. Registro de solicitudes de elaboración de Circulares Interpretativas, recibidas durante el año de gestión. 3. Planilla de control, que dé cuenta de los plazos de elaboración por cada Circular Interpretativas, en el año de gestión. 4. Reporte de cumplimiento anual del indicador, elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por 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 reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4.En el caso que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, no se modifiquen las funciones asignadas al centro de responsabilidad. 4. Que durante el año de gestión, se recepcionen solicitudes de elaboración de Circulares Interpretativas.					
<b>Nota del indicador</b>					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Las Circulares Interpretativas son un acto administrativo por medio del cual se ejercerá la facultad dispuesta en el artículo 58 letra b), que dispone: "Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio." El objetivo, entonces, es producir un documento que se haga cargo del sentido y alcance respecto de distintas normas de protección a los consumidores. 2. Quienes pueden solicitar la elaboración de una Circular Interpretativa. Las Circulares Interpretativas se pueden elaborar a petición de un interesado, en el ejercicio del derecho a petición contenido en la Constitución Política de la República. Asimismo, el Servicio las podrá dictar de oficio, pudiendo ser solicitadas por el Director Nacional, la jefatura de la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, como también la existencia de un hecho calificado que amerite la dictación de un criterio jurídico. 3. Para el primer año de gestión, se considerará para la medición del indicador, el período comprendido entre el 25 de abril al 01 de diciembre 2019, debido al periodo pre y post natal de la Directiva. 4. Para el primer año de gestión, la División Jurídica deberá elaborar al menos 6 Circulares Interpretativas en el año de gestión. Para el segundo y tercer año de gestión, se deberá elaborar al menos 9 Circulares Interpretativas anuales.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.

## Fórmula de Cálculo

(Número de actividades ejecutadas del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa en el año t/ Número de actividades programadas del Plan de implementación de las atribuciones vinculadas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa en el año t)\*100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	85%	30%	85%	30%

## Medios de Verificación

1. Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa enviado al Director Nacional a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Verificadores que den cuenta de la ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la nueva Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por año de gestión.

## 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 que afecten el indicador o el Plan vinculado. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.

## Nota del indicador

1. El plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, será enviado al Director Nacional, a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Las atribuciones contenidas en el plan se referirán principalmente a la interpretación administrativa, sin perjuicio de que puedan mencionarse otras atribuciones vigentes para la Subdirección. 3. El plan describe sus objetivos, actividades, plazos estimados, responsables y medios de verificación. 4. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 5. Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. 6. En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, pero no podrá reducir su número de actividades. En el caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional. 7. El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 01 de diciembre 2018 a 01 de diciembre de 2019 (primer año de gestión): 01 de diciembre 2019 a 01 de diciembre 2020 (segundo año de gestión) y 01 de diciembre 2020 a 01 de diciembre 2021 (tercer año de gestión). 8. A contar de la entrada en vigencia de la Resolución Exenta N°631 de 2019, la División Jurídica, pasa a ser la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3<sup>3</sup>: Implementar mecanismos para abordar las obligaciones que impone la ley 21.081, respecto a la separación de funciones al interior del servicio.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de investigaciones que son presentadas al Comité Evaluador en el año t, respecto del total de investigaciones realizadas por el Equipo Investigador					
Fórmula de Cálculo					
(Número de informes de investigación que son presentados al Comité Evaluador, por parte del Equipo Investigador en el año t/Número total de informes realizados por el Equipo Investigador en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Planilla de control de investigaciones que dé cuenta del estado de las investigaciones realizadas. 2. Minutas del Comité Evaluador, que den cuenta de la presentación de las investigaciones al comité por parte del Equipo Investigador. 3. Lista de funcionarios de la División, que dé cuenta de la conformación de los equipos de investigación.					
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 que afecten el indicador o al equipo investigador (redistribución de funciones, etc.). 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.					
Nota del indicador					
1. Una investigación realizada por el equipo investigador es un documento que compila el resultado de diversas indagaciones, con la finalidad de recopilar información jurídica y económica relevante para determinar estrategias de abordaje posible respecto de productos de protección institucionales. 2. Se contabilizarán las investigaciones presentadas para el conocimiento del comité evaluador y no las exposiciones realizadas por el equipo investigador al mismo, toda vez que existe la posibilidad de que un caso sea discutido en más de una ocasión en el Comité 3. Las minutas del Comité Evaluador deben dar cuenta del nombre del funcionario que hace la presentación, para efectos de corroborar que efectivamente se trata de un funcionario del equipo investigador. 4. No pueden ser comprometidas como medio de verificación los documentos en donde conste el contenido de las investigaciones, pues en esta etapa del proceso se trata de información reservada.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de investigaciones que son presentadas al Comité Evaluador en el año t, respecto del total de investigaciones realizadas por el Equipo Investigador					
Fórmula de Cálculo					
(Número de informes de investigación que son presentados al Comité Evaluador, por parte del Equipo Investigador en el año t/Número total de informes realizados por el Equipo Investigador en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	85%	25%	90%	25%
Medios de Verificación					
1. Planilla de control de investigaciones que dé cuenta del estado de las investigaciones realizadas. 2. Minutas del Comité Evaluador, que den cuenta de la presentación de las investigaciones al comité por parte del Equipo Investigador. 3. Lista de funcionarios de la Subdirección Jurídica y Administrativa, que dé cuenta de la conformación de los equipos de investigación.					
Supuestos					

<sup>3</sup> Se ajusta el compromiso, asociado al Objetivo 3, debido a que se introducen ajustes menores a la redacción de sus notas y supuestos.

# Servicio Nacional del Consumidor

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 ajenas al Ministerio que afecten el indicador o al equipo investigador (redistribución de funciones, etc.). 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081. modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.

## Nota del indicador

1. Una investigación realizada por el equipo Investigador es un documento que compila el resultado de diversas indagaciones, con la finalidad de recopilar información jurídica y económica relevante para determinar estrategias de abordaje posible respecto de productos de protección institucionales. 2. Se contabilizarán las investigaciones presentadas para el conocimiento del Comité Evaluador y no las exposiciones realizadas por el equipo investigador al mismo, toda vez que existe la posibilidad de que un caso sea discutido en más de una ocasión en el Comité 3. Las minutas del Comité Evaluador deben dar cuenta del nombre del funcionario que hace la presentación, para efectos de corroborar que efectivamente se trata de un funcionario del equipo investigador. 4. No pueden ser comprometidas como medio de verificación los documentos en donde conste el contenido de las investigaciones, pues en esta etapa del proceso se trata de información reservada. 5. A contar de la entrada en vigencia de la Resolución Exenta N°631 de 2019, la División Jurídica, pasa a ser la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.

## Objetivo 4<sup>4</sup>: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la División					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño ejecutadas en el año de gestión en la División / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la División) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño.					
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 Plan. 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					
1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la División Jurídica por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño de SERNAC. 3. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en la División en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador. 4. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas					

<sup>4</sup> Se ajusta el compromiso, asociado al Objetivo 4, debido a ajustes menores a la redacción y la incorporación del nombre vigente de la División Jurídica (Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa).

**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Subdirección.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Subdirección / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Subdirección) *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>
0%	0%	85%	20%	90%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Gestión del Desempeño. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño.					
<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 Plan. 3. No existan 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>					
1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la División Jurídica por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 15 de marzo para el segundo y tercer año de gestión. a través de correo electrónico. 2. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño de SERNAC. 3. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte de la Directiva, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño. retroalimentación: cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en la División en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador. 4. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 5. A contar de la entrada en vigencia de la Resolución Exenta N°631 de 2019, la División Jurídica, pasa a ser la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.					

**2. ANÓTENSE** al margen de la Resolución Exenta N° 474/2019, el número y fecha del presente acto administrativo.

**3. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Jefa de División Jurídica, actual Subdirectora Jurídica e Interpretación Administrativa, para su conocimiento y registro.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.11.30  
18:08:44 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC / PHP

RJ

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Subdirectora Jurídica e Interpretación Administrativa
- Planificación Estratégica y Calidad
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL JEFA DE DIVISIÓN JURÍDICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 12 JUL 2019

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0474

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/ 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución TRA 405/113/2018, de 31 de diciembre de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor nombró a doña Francisca Barrientos Camus en el cargo de Jefa de División Jurídica, II Nivel Jerárquico, grado 4° E.U.S., de la Planta Directiva del Servicio, a contar del día 1 de diciembre de 2018 y hasta el 1 de diciembre de 2021, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Francisca Barrientos Camus y don Lucas del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2018-2021.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

#### RESUELVO:

**1º. APRUÉBASE** El Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, suscrito en conformidad a las disposiciones de la Ley N° 19.882, entre la Jefa de División Jurídica y el Director Nacional del SERNAC, don Lucas Del Villar Montt, que se entiende forma parte de la presente resolución y cuyo texto se transcribe de forma literal e íntegra:

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

### I. Antecedentes Generales

<b>Nombre</b>	<b>FRANCISCA MARÍA BARRIENTOS CAMUS</b>
Cargo	Jefe/a División Jurídica
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-12-2018
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-12-2018 al 01-12-2021

Fecha de evaluación 1	01-12-2019
Fecha de evaluación 2	01-12-2020
Fecha de evaluación 3	01-12-2021

### II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 01-12-2018 al 01-12-2021

**Objetivo 1: Mejorar el estándar de protección de los consumidores reforzando las actuales acciones institucionales, así como su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, a través del desarrollo y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje del Cumplimiento del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de actividades ejecutadas del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento en el año t/ Número de actividades programadas del Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento en el año t)*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>
80%	25%	85%	25%	90%	25%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento enviado al Director Nacional a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Verificadores que den cuenta de ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de implementación elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por año de gestión.					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 ajenas al Ministerio que afecten el indicador o el programa vinculado. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.

## Nota del indicador

1. El plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento, será enviado al Director Nacional (o quien lo subrogue), a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. El plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados, responsables y medios de verificación. 3. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 4. Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. 5. En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, pero no podrá reducir su número de actividades. En el caso de nuevas versiones, este plan deberá ser validado por el Director Nacional. 6. El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 01 de diciembre 2018 a 01 de diciembre de 2019 (primer año de gestión); 01 de diciembre 2019 a 01 de diciembre 2020 (segundo año de gestión) y 01 de diciembre 2020 a 01 de diciembre 2021 (tercer año de gestión).

**Objetivo 2: Generar las condiciones necesarias para mejorar los estándares de protección al consumidor, mediante el desarrollo de las atribuciones específicas de la División Jurídica.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica.

## Fórmula de Cálculo

(Número de actividades ejecutadas del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica en el año t/ Número de actividades programadas del Plan de implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica en el año t)\*100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%

## Medios de Verificación

1. Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la División Jurídica enviado al Director Nacional a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Verificadores que den cuenta de ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan anual para la implementación de las atribuciones vinculadas a la nueva subdirección jurídica e interpretación administrativa elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por año de gestión.

## 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 que afecten el indicador o el Plan vinculado. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.

## Nota del indicador

1. El plan anual para la implementación y ejercicio de una política institucional vinculada a planes de cumplimiento, será enviado al Director Nacional, a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. Las atribuciones contenidas en el plan se referirán principalmente a la interpretación administrativa, sin perjuicio de que puedan mencionarse otras atribuciones vigentes para la División. 3. El plan describirá sus objetivos, actividades, plazos estimados, responsables y medios de verificación. 4. Se entenderá por ejecutada

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas. 5. Las actividades del plan deberán estar alineadas con los énfasis estratégicos del Servicio. 6. En vista de posibles cambios estratégicos, el Plan podrá ser modificado, pero no podrá reducir su número de actividades. En el caso de nuevas versiones, este plan deberá ser aprobado por el Director Nacional. 7. El plan anual tendrá la misma calendarización que el año de gestión del Convenio en cuestión, esto es, desde el 01 de diciembre 2018 a 01 de diciembre de 2019 (primer año de gestión); 01 de diciembre 2019 a 01 de diciembre 2020 (segundo año de gestión) y 01 de diciembre 2020 a 01 de diciembre 2021 (tercer año de gestión).

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos, dentro del año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Circulares Interpretativas elaboradas en el plazo máximo de 90 días corridos, en año t/Número total de Circulares Interpretativas elaborados en el año t) *100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	15%	85%	15%	90%	15%
Medios de Verificación					
1.Circulares Interpretativas elaboradas durante el año de gestión. 2. Registro de solicitudes de elaboración de Circulares Interpretativas, recibidas durante el año de gestión. 3. Planilla de control, que dé cuenta de los plazos de elaboración por cada Circular Interpretativas, en el año de gestión. 4. Reporte de cumplimiento anual del indicador, elaborado de acuerdo a las fechas establecidas en el proceso de evaluación por año de gestión.					
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 que afecten el indicador. 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4.En el caso que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, no se modifiquen las funciones asignadas al centro de responsabilidad. 4. Que durante el año de gestión, se recepcionen solicitudes de elaboración de Circulares Interpretativas.					
Nota del indicador					
1. Las Circulares Interpretativas son un acto administrativo por medio del cual se ejercerá la facultad dispuesta en el artículo 58 letra b), que dispone: "Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio." El objetivo, entonces, es producir un documento que se haga cargo del sentido y alcance respecto de distintas normas de protección a los consumidores. 2. Quienes pueden solicitar la elaboración de una Circular Interpretativa. Las Circulares Interpretativas se pueden elaborar a petición de un interesado, en el ejercicio del derecho a petición contenido en la Constitución Política de la República. Asimismo, el Servicio las podrá dictar de oficio, pudiendo ser solicitadas por el Director Nacional, la jefatura de la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, como también la existencia de un hecho calificado que amerite la dictación de un criterio jurídico. 3. Para el primer año de gestión, se considerará para la medición del indicador, el período comprendido entre el 25 de abril al 01 de diciembre 2019, debido al periodo pre y post natal de la Directiva. 4. Para el primer año de gestión, la División Jurídica deberá elaborar al menos 6 Circulares Interpretativas en el año de gestión. Para el segundo y tercer año de gestión, se deberá elaborar al menos 9 Circulares Interpretativas anuales.					

**Objetivo 3: Implementar mecanismos para abordar las obligaciones que impone la ley 21.081, respecto a la separación de funciones al interior del servicio.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador
Porcentaje de investigaciones que son presentadas al Comité Evaluador en el año t, respecto del total de investigaciones realizadas por el Equipo Investigador.
Fórmula de Cálculo
(Número de informes de investigación que son presentados al Comité Evaluador, por parte del Equipo Investigador en el año t/Número total de informes realizados por el Equipo Investigador en el año t)*100

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	25%	85%	25%	90%	25%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Planilla de control de Investigaciones que dé cuenta del estado de las investigaciones realizadas. 2. Minutas del Comité Evaluador, que den cuenta de la presentación de las investigaciones al comité por parte del Equipo Investigador. 3. Lista de funcionarios de la División, que dé cuenta de la conformación de los equipos de investigación.					
<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 que afecten el indicador o al equipo investigador (redistribución de funciones, etc.). 3. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas. 4. Que la estructura organizacional del SERNAC se vea modificada tras la implementación de la Ley N°21.081, modificando las funciones asignadas al centro de responsabilidad.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Una investigación realizada por el equipo investigador es un documento que compila el resultado de diversas indagaciones, con la finalidad de recopilar información jurídica y económica relevante para determinar estrategias de abordaje posible respecto de productos de protección institucionales. 2. Se contabilizarán las investigaciones presentadas para el conocimiento del comité evaluador y no las exposiciones realizadas por el equipo investigador al mismo, toda vez que existe la posibilidad de que un caso sea discutido en más de una ocasión en el Comité. 3. Las minutas del Comité Evaluador deben dar cuenta del nombre del funcionario que hace la presentación, para efectos de corroborar que efectivamente se trata de un funcionario del equipo investigador. 4. No pueden ser comprometidas como medio de verificación los documentos en donde conste el contenido de las investigaciones, pues en esta etapa del proceso se trata de información reservada.					

**Objetivo 4: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la División.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño ejecutadas en el año de gestión en la División} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la División}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Gestión del Desempeño. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño.					
<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 Plan. 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>					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la División Jurídica por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas a más tardar el 15 de julio para el primer año de gestión, y el 28 de febrero para el segundo y tercer año de gestión, a través de correo electrónico. 2. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño de SERNAC. 3. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en la División en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador. 4. Se entenderá por ejecutada la actividad al evidenciarse los medios de verificación comprometidos por cada una de ellas.

**2º. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de la Jefa de División Jurídica señalado en los considerandos precedentes, para su conocimiento y registro.

**3º. NOTIFÍQUESE** a la Jefa de División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, mediante la remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL  
DE ANTOFAGASTA DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 31 ENE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0071**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/ 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N°7/2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante Resolución Exenta adjunta, el Servicio Nacional del Consumidor renovó el nombramiento de don Marcelo Miranda Cortés en el cargo del Director Regional de la Región de Antofagasta, II Nivel Jerárquico, grado 8° E.F., de la Planta Directiva del Servicio, por un nuevo trienio, a contar del día 03 de noviembre de 2019 y hasta el 03 de noviembre de 2022, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, se suscribió entre don Marcelo Miranda Cortés y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2019-2022.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

**1º. APRUÉBASE** El Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, suscrito en conformidad a las disposiciones de la Ley N° 19.882, entre el Director Regional de la Región de Antofagasta y el Director Nacional del SERNAC, don Lucas Del Villar Montt, que se entiende forma parte de la presente resolución y cuyo texto se transcribe de forma literal e íntegra:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	MARCELO ANDRES MIRANDA CORTÉS
Cargo	Director Regional del Antofagasta
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-11-2013
Fecha renovación:	03-11-2019
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	03-11-2019 al 03-11-2022

Fecha de evaluación 1	03-11-2020
Fecha de evaluación 2	03-11-2021
Fecha de evaluación 3	03-11-2022

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 03-11-2019 al 03-11-2022

**Objetivo 1: Promover una cultura de consumo responsable, para que los futuros consumidores, mediante el desarrollo de habilidades, tomen buenas decisiones financieras.**

Ponderación año 1:20%

Ponderación año 2:20%

Ponderación año 3:0%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades implementadas del Plan Anual del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ}$ de actividades implementadas del Plan en el año t, con despliegue territorial / $N^{\circ}$ total de actividades del Plan comprometidas para el año 1, con despliegue territorial) *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>
85%	20%	90%	20%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programación de actividades del Plan Anual del PDHC para el año t, en la Dirección Regional. 2. Medios de verificación que den cuenta del cumplimiento de las actividades contenidas en el Plan Anual que tienen perspectiva territorial. 3. Reporte Final de cumplimiento, elaborado dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 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 de la Meta.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. La Programación de actividades del PDHC deberá contemplar la totalidad de hitos con despliegue territorial presentes en el Plan Anual, señalando el mes estimado en que se ejecutarán en la Dirección Regional. Esta programación deberá ser enviada a contraparte del Departamento de Educación para el Consumo, para su revisión y validación. 2. Las actividades que aportan al cumplimiento del indicador son aquellas incorporadas en el Plan que señalan poseer despliegue territorial. El Departamento de Educación es responsable de hacer llegar a las Direcciones Regionales el Plan Anual. 3. 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 Plan.					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 2: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1:30%

Ponderación año 2:30%

Ponderación año 3:30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 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					
1. Los juicios de interés general son iniciados y/o gestionados desde Dirección regional por medio de reclamos, a partir de los canales presenciales, web y call center. 2. La Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local debe presentarse con timbre de entidad Judicial. 3. Se considerarán los juicios de interés general que tengan por naturaleza reclamos, alertas u otros, dejando excluidos los juicios de interés general iniciados a raíz de las fiscalizaciones. 4. El número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Subdirección de Juicios y la Dirección Nacional.					

**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 la política de protección al consumidor.**

Ponderación año 1:20%

Ponderación año 2:20%

Ponderación año 3:30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones judiciales presentadas a entidades judiciales a partir de Minutas de resultados de las derivaciones de propuestas de denuncias enviadas desde la Subdirección de Fiscalización a la Dirección Regional en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de acciones judiciales presentadas a entidades judiciales a partir de Minutas de resultados de las derivaciones de propuestas de denuncias enviadas desde la Subdirección de Fiscalización a la Dirección Regional en el año t / Número total de las derivaciones de propuestas de denuncias enviadas desde la Subdirección de Fiscalización a la Dirección Regional en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	40%	10%	50%	20%
Medios de Verificación					
1. Minuta de Derivación por parte de Fiscalización. 2. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 3. Informe Final de Resultados.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 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. 4. No existencia de Derivaciones de denuncias enviadas desde la Subdirección de Fiscalización a la Dirección Regional.					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

### Nota del indicador

1. Se entenderá por acciones judiciales aquellas que se pueden materializar en Juicios de Interés. Y asimismo, entidad judicial serán los Juzgados de Policía Local. 2. El número total de las derivaciones de propuestas de denuncias enviadas desde la Subdirección de Fiscalización a la Dirección Regional en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Subdirección de Fiscalización y la Dirección Nacional.

### Nombre del Indicador

Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia Institucional.

### Fórmula de Cálculo

Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que son admisibles por el comité de vigilancia.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	10%	8	10%

### Medios de Verificación

1. Correos enviados desde la DR al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen Alertas del Período de la Dirección Regional.

### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 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

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor que impacten a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas con respecto a otros centros de responsabilidad involucrados en el proceso de vigilancia. Posibles fuentes son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades, conversaciones con juntas de vecinos, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos, Juicios, oficios y otros. 2. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de vigilancia. Desde el Nivel Central podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. Una vez completas las alertas serán presentadas al Comité de Vigilancia. 3. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considera la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados. La admisibilidad queda registrada en la Minuta de Vigilancia.

**Objetivo 4: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1:10%

Ponderación año 2:10%

Ponderación año 3:20%

### Nombre del Indicador

Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.

### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región}) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	10%	100%	10%	100%	20%

### Medios de Verificación

1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 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

1. El Plan de Gestión del Desempeño será provisto a la Direcciones Regionales por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos; identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; entre otros. Para ello, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**Objetivo 5: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1:20%

Ponderación año 2:20%

Ponderación año 3:20%

### Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del "Plan de trabajo del Consejo Consultivo Regional" para el periodo t.

### Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de actividades ejecutadas del "Plan de trabajo del Consejo Consultivo Regional" /  $N^{\circ}$  total de actividades del "Plan de trabajo del Consejo Consultivo Regional" para el año t) \* 100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	100%	20%	100%	20%

### Medios de Verificación

1. Acta del Consejo que dé cuenta de la elaboración del plan anual de trabajo por el Consejo Consultivo Regional, informado al Departamento de Participación Ciudadana por medio de correo electrónico. 2. Verificadores de ejecución de las actividades, conforme lo definido en el plan de trabajo elaborado por el consejo consultivo regional. 3. Reporte de ejecución de actividades enviado al Departamento de Participación Ciudadana.

### Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan.

### Nota del indicador

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existencia de catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requieran realizar ajustes al Plan.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2º. COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del Director Regional señalado en los considerandos precedentes, para su conocimiento y registro.

**3º. NOTIFÍQUESE** al Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Antofagasta, mediante la remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



MC/PHP

RT: 6421

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Antofagasta
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE  
DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA  
DEL DIRECTOR REGIONAL DE ATACAMA DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 28 DE FEBRERO 2022**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 168**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/350/2020, de 28 de diciembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Rodrigo Alexis González Pinto en el cargo de Director Regional de Atacama, por el periodo de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Rodrigo Alexis González Pinto y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 68 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Atacama y el Director Nacional.

4. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de Atacama y el Director Nacional, don Lucas del Villar Montt.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

6. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Alexis González Pinto, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	RODRIGO ALEXIS GONZÁLEZ PINTO
Cargo	Director Regional de Atacama
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	21-12-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-12-2020 al 21-12-2023

Fecha de evaluación 1	21-12-2021
Fecha de evaluación 2	21-12-2022
Fecha de evaluación 3	21-12-2023

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-12-2020 al 21-12-2023



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios. 4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en 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. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 11 meses (01 de enero al 30 de noviembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos,, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t} / \text{N}^\circ \text{ de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
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.					
Nota del indicador					
1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El/a Directivo/a deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. El/a Directivo/a deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					



## Servicio Nacional del Consumidor

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 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
1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional de Atacama, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 01 de enero 2022 al 20 de diciembre de 2022 y tercer año de gestión desde el 21 de diciembre 2022 al 20 de diciembre 2023.

**Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.**

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia Institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas / Nº de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el periodo)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1.Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía. 2.Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción. 3.Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas. 4.Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.					
Nota del indicador					
1.Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc. 2.Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial. 3.Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos. 4.La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión. 5.La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento. 6.El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 150%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

### 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Atacama, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Atacama, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2022.02.28  
15:47:35 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

RZG/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Atacama
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE ATACAMA DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 05 DE FEBRERO DE 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 68**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/350/2020, de 28 de diciembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Rodrigo Alexis González Pinto en el cargo de Director Regional de Atacama, por el periodo de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Rodrigo Alexis González Pinto y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Rodrigo Alexis González Pinto, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	RODRIGO ALEXIS GONZÁLEZ PINTO
Cargo	Director Regional de Atacama
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	21-12-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-12-2020 al 21-12-2023

Fecha de evaluación 1	21-12-2021
Fecha de evaluación 2	21-12-2022
Fecha de evaluación 3	21-12-2023

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-12-2020 al 21-12-2023

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de ejecución de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, respecto de las identificadas para el período.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{N}^\circ \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía, ejecutadas} / \text{N}^\circ \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía programadas de ejecutar para el período}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"><li>Documento que evidencie la(s) propuesta(s) emanada(s) desde la ciudadanía.</li><li>Minuta con detalle de propuesta con enfoque territorial y plan de acción.</li><li>Verificadores de ejecución de la propuesta y comunicación a la ciudadanía, conforme a lo definido en la minuta con detalle de propuestas.</li><li>Reporte de implementación de propuestas con enfoque territorial enviado al Departamento de Participación Ciudadana.</li></ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"><li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li><li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.</li><li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li></ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"><li>Las propuestas con enfoque territorial podrán emanar desde cualquier mecanismo de participación ciudadana o de interacción con la ciudadanía institucionalmente validado por SERNAC a través de su Departamento de Participación Ciudadana, tales como diálogos participativos, conversatorios, consejos consultivos, consultas públicas, solicitudes presentadas por la ciudadanía por otros canales de contacto con el Servicio, etc.</li><li>Podrán ser evidencia de las propuestas emanadas desde la ciudadanía (verificador N°1), las actas del Consejo consultivo, reporte sistematizado de mecanismos ejecutados, carta ciudadana u otro documento en que se identifique claramente quién o desde qué instancia o fuente se ha levantado la necesidad o propuesta con enfoque territorial.</li><li>Se entenderá ejecutada una propuesta con enfoque territorial emanada desde la ciudadanía, cuando ésta cumpla con los medios de verificación comprometidos.</li><li>La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a ejecutar en la Región, contempla la implementación de, al menos, una (1) propuesta durante cada año de gestión.</li><li>La minuta con detalle de la propuesta con enfoque territorial deberá ser aprobada por del Departamento de Participación Ciudadana y contener, como mínimo, detalle del mecanismo o instancia desde el cual emana la propuesta, indicación de su factibilidad técnica, jurídica y económica, fecha estimada de ejecución y los medios de verificación requeridos para su cumplimiento.</li><li>El Reporte de Cumplimiento del indicador 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 Director/a Nacional.</li></ol>					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Atacama, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Atacama, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.02.05  
14:52:48 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Atacama
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE  
DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA  
DE LA DIRECTORA REGIONAL DE LA REGIÓN  
METROPOLITANA DEL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 28 DE FEBRERO 2022**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 170**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 07/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/64/2021, de 05 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de doña Constanza Esther González Poblete en el cargo de Directora Regional de la Región Metropolitana, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de febrero de 2021 y hasta el 01 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Constanza Esther González Poblete y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 283 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre la Directora Regional de la Región Metropolitana y el Director Nacional.

4. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre la Directora Regional de la Región Metropolitana y el Director Nacional, don Lucas del Villar Montt.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

6. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Constanza Esther González Poblete, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	CONSTANZA ESTHER GONZÁLEZ POBLETE
Cargo	Director Regional de la R. Metropolitana
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-02-2021 al 01-02-2024

Fecha de evaluación 1	01-02-2022
Fecha de evaluación 2	01-02-2023
Fecha de evaluación 3	01-02-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 01-02-2021 al 01-02-2024



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
40%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios. 4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	20%	95%	20%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Nota del indicador
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 11 meses (01 de febrero al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo/a, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
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.					
Nota del indicador					
1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para la Directora Regional Metropolitana, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 01 de febrero 2022 al 31 de diciembre de 2022 y tercer año de gestión desde el 01 de febrero 2023 al 31 de diciembre 2023.					

### Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

50	20%	55	20%	60	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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>					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través del relacionamiento con las organizaciones sociales regionales.**

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

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución de un espacio de "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de actividades del Programa de Trabajo para el año t}) * 100$					
<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>
80%	20%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo, orientado a la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, para el año t. 2. Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, para el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Programa de Trabajo, estará orientado a lograr la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región. Dicho programa deberá ser construido en conjunto con el Departamento de Participación Ciudadana y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, a más tardar 5 meses desde el inicio del primer año de gestión y para los dos años siguientes, el plazo para la elaboración del documento será de 2 meses. 2. El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr el fortalecimiento de un espacio de "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, en el tercer año de gestión. 3. El Programa de Trabajo, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: el documento deberá contener la identificación de organizaciones sociales de la región (Uniones Comunales de Juntas de Vecinos) y la propuesta de trabajo a realizar. Se deberá realizar una primera reunión con los convocados, con el fin de realizar un levantamiento de información, con respecto al conocimiento que ellos poseen sobre SERNAC y las expectativas en su relacionamiento con la entidad, con el objeto de evaluar instancias de relacionamiento, información y					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

capacitación. Durante este periodo, se espera la realización de, a lo menos, un conversatorio en temáticas identificadas por los integrantes de este grupo. Segundo año: el documento deberá contener la evaluación del resultado de la implementación del Programa de Trabajo del primer año, junto con proponer actividades de mejora para el año de gestión, más a lo menos, tres actividades en temáticas definidas por los integrantes de este grupo, incluyendo al menos un conversatorio. Tercer año: el documento deberá contener la evaluación del resultado de la implementación del Programa de Trabajo del segundo año, junto con proponer actividades de mejora para el año de gestión, más a lo a lo menos, dos actividades en temáticas definidas por los integrantes de este grupo, incluyendo al menos un conversatorio.

### Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

### Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### Medios de Verificación

1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

### 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de la Región Metropolitana, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional de la R. Metropolitana, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2022.02.28  
15:45:17 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

RZG/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de la R. Metropolitana
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA  
REGIONAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 15 DE ABRIL 2021

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 283**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 07/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/64/2021, de 05 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de doña Constanza Esther González Poblete en el cargo de Directora Regional de la Región Metropolitana, por el periodo de tres años, a contar del día 01 de febrero de 2021 y hasta el 01 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña Constanza Esther González Poblete y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña Constanza Esther González Poblete, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	CONSTANZA ESTHER GONZÁLEZ POBLETE
Cargo	Director Regional de la R. Metropolitana
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	01-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	01-02-2021 al 01-02-2024

Fecha de evaluación 1	01-02-2022
Fecha de evaluación 2	01-02-2023
Fecha de evaluación 3	01-02-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 01-02-2021 al 01-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
40%	30%	45%	30%	50%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General.					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.

### 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.

### Nota del indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.  
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.  
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.  
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

### Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

### Nombre del Indicador

Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.

### Fórmula de Cálculo

Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
50	20%	55	20%	60	20%

### Medios de Verificación

1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica.  
2. Minutas del Comité de Vigilancia.  
3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.

### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.  
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.  
3. No existan 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

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.  
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.  
3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.  
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través del relacionamiento con las organizaciones sociales regionales.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución de un espacio de "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t} / N^{\circ} \text{ total de actividades del Programa de Trabajo para el año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Programa de Trabajo, orientado a la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, para el año t.</li> <li>Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, para el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.</li> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>El Programa de Trabajo, estará orientado a lograr la constitución del espacio "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región. Dicho programa deberá ser construido en conjunto con el Departamento de Participación Ciudadana y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, a más tardar 5 meses desde el inicio del primer año de gestión y para los dos años siguientes, el plazo para la elaboración del documento será de 2 meses.</li> <li>El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr el fortalecimiento de un espacio de "Encuentro con Organizaciones Sociales" en la región, en el tercer año de gestión.</li> <li>El Programa de Trabajo, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: el documento deberá contener la identificación de organizaciones sociales de la región (Uniones Comunales de Juntas de Vecinos) y la propuesta de trabajo a realizar. Se deberá realizar una primera reunión con los convocados, con el fin de realizar un levantamiento de información, con respecto al conocimiento que ellos poseen sobre SERNAC y las expectativas en su relacionamiento con la entidad, con el objeto de evaluar instancias de relacionamiento, información y capacitación. Durante este periodo, se espera la realización de, a lo menos, un conversatorio en temáticas identificadas por los integrantes de este grupo. Segundo año: el documento deberá contener la evaluación del resultado de la implementación del Programa de Trabajo del primer año, junto con proponer actividades de mejora para el año de gestión, más a lo menos, tres actividades en temáticas definidas por los integrantes de este grupo, incluyendo al menos un conversatorio. Tercer año: el documento deberá contener la evaluación del resultado de la implementación del Programa de Trabajo del segundo año, junto con proponer actividades de mejora para el año de gestión, más a lo a lo menos, dos actividades en temáticas definidas por los integrantes de este grupo, incluyendo al menos un conversatorio.</li> </ol>					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
<p>1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
Supuestos					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.</p> <p>2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.</p>					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
<p>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
Supuestos					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>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.</p> <p>3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</p> <p>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a</p>					

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de la R. Metropolitana, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFIQUESE** a la Directora Regional de la R. Metropolitana, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado  
digitalmente por  
Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.04.14  
18:29:51 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de la R. Metropolitana
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 464**

**SANTIAGO, 14 DE JULIO 2023**

### **APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DEL MAULE DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/349/2020, de 28 de diciembre de 2020, se nombró a don Daniel Alejandro Smith Benavente en el cargo de Director Regional del Maule del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

#### **CONSIDERANDO:**

**1.** Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública y según lo dispuesto en la Resolución TRA N° 405/349/2020, de 28 de diciembre de 2020, se nombró a don Daniel Alejandro Smith Benavente en el cargo de Director Regional del Maule del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio"), II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

**2.** Que, mediante la Resolución Exenta N° 203, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

trienio 2020-2023, suscrito entre don Daniel Alejandro Smith Benavente y Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

**3.** Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 169, de 2022, este Servicio aprobó la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional del Maule y el Director Nacional del SERNAC.

**4.** Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional del Maule y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

**5.** Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.** Las facultades que la ley confiere al Director Nacional del SERNAC.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Daniel Alejandro Smith Benavente, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	DANIEL SMITH BENAVENTE
Cargo	Director Regional del Maule
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	21-12-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-12-2020 al 21-12-2023

Fecha de evaluación 1	21-12-2021
Fecha de evaluación 2	21-12-2022
Fecha de evaluación 3	21-12-2023

### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-12-2020 al 21-12-2023

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominador, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios. 4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.

## 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.

## Nota del indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 11 meses (01 de enero al 30 de noviembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos,, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(\text{N}^\circ \text{ de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t} / \text{N}^\circ \text{ de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t}) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.

## 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.

## Nota del indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El/a Directivo/a deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. El/a Directivo/a deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

0%	0%	90%	10%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
<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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional del Maule, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 01 de enero 2022 al 20 de diciembre de 2022 y tercer año de gestión desde el 21 de diciembre 2022 al 20 de diciembre 2023.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
((Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>			
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
0%	0%	0%	0%	80%	25%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.</b> Este podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas. 2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras. 3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas y priorizadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación respectiva. La citada validación deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año } t / \text{Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas. 2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional. 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.					
Nota del indicador					
1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo</b>					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Comunicaciones Estratégicas.** Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.

2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Plan. Respecto de la generalidad de las actividades, estas estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.

3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer período a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.

4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión.

La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría realizadas durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t}} \right) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Informe Diagnóstico Regional respecto de atributos relacionados a calidad de servicio y experiencia usuaria de los productos del SERNAC, definidos por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 2. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para el año t. 3. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 4. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. Dependiendo del año de las fechas de gestión, si el programa llegase con posterioridad al mes 8 de gestión, no será obligatoria su implementación. 2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades y/o productos definidos. 3. El primer período estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación. 4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Nº de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t / Nº de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t. 2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible. 3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación. 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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. 2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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 implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

**Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 25%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t / No total de actividades del Programa de Trabajo para el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	15%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2. Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3. Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
<b>Supuestos</b>					

**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
- 2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.
- 3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.

**Nota del indicador**

1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión.
- 2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión.
- 3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores.

**Fórmula de Cálculo**

$(N^{\circ} \text{ de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%

**Medios de Verificación**

1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación del/ los respectivo(s) equipo(s) contraparte(s) del Nivel Central.
2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.

**Supuestos**

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.
2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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**

1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) **de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar al 14 de julio de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución**, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas.
2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, además de ejecución de productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.
3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión.  
Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año } t / N^{\circ} \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.</li> <li>Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.</li> <li>Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t.</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 en este ámbito.</li> <li>Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Se entiende como procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes.</li> <li>El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución</b>, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección.</li> <li>Para la implementación del indicador, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas para abordar el o los problema(s) local(es) de consumo a abordar.</li> <li>El Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la participación en procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador		
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.		
Fórmula de Cálculo		
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión}) * 100$		
año 1	año 2	año

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

				3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	0%	0%
Medios de Verificación					
<p>1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
Supuestos					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.</p> <p>2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.</p>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	20%
Medios de Verificación					
<p>1. Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.</p> <p>2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.</p> <p>3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.</p>					
Supuestos					
<p>1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</p> <p>2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.</p> <p>3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser presentado el plan <b>a más tardar al 14 de julio de 2023</b>. Este podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.</p> <p>2. El "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos.</p> <p>3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión.</p> <p>La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</p>					

# Servicio Nacional del Consumidor

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.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 existan 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					
1.El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC. 2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.					

**2º COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional del Maule, para su conocimiento y registro.

**3º NOTIFÍQUESE** al Director Regional del Maule, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Andrés Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado digitalmente  
por Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.14  
16:28:22 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RME/CPM/CDN/PHP/CAV

Mesa de ayuda #15160

**Distribución:** Dirección Nacional Servicio Civil - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional - Fiscalía Administrativa - Dirección Regional de Maule - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.

Gobierno de Chile



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA MODIFICACIÓN DEL CONVENIO DE  
DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA  
DEL DIRECTOR REGIONAL DEL MAULE DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 28 DE FEBRERO 2022**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 169**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/349/2020, de 28 de diciembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Daniel Alejandro Smith Benavente en el cargo de Directora Regional del Maule, por el periodo de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Daniel Alejandro Smith Benavente y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 203 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional del Maule y el Director Nacional.

4. Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional del Maule y el Director Nacional, don Lucas del Villar Montt.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

5. Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

6. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

1. **APRUEBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Daniel Alejandro Smith Benavente, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	DANIEL SMITH BENAVENTE
Cargo	Director Regional del Maule
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	21-12-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-12-2020 al 21-12-2023

Fecha de evaluación 1	21-12-2021
Fecha de evaluación 2	21-12-2022
Fecha de evaluación 3	21-12-2023

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-12-2020 al 21-12-2023



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios. 4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en 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. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 11 meses (01 de enero al 30 de noviembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente. 3. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos,, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas 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. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
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.					
Nota del indicador					
1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El/a Directivo/a deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. El/a Directivo/a deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos , con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t /Número de atenciones programadas en 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. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
Supuestos					



## Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional del Maule, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 01 de enero 2022 al 20 de diciembre de 2022 y tercer año de gestión desde el 21 de diciembre 2022 al 20 de diciembre 2023.

### Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\frac{\text{Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t}}{\text{No total de actividades del Programa de Trabajo para el año t}} * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	15%	90%	15%
Medios de Verificación					
1.Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2.Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3.Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión. 2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión. 3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / Nº de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional del Maule, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional del Maule, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2022.02.28  
15:44:57 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

RZG/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Maule
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DEL MAULE DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO, 17 DE MARZO 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 203**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/349/2020, de 28 de diciembre de 2020 se procedió al nombramiento de don Daniel Alejandro Smith Benavente en el cargo de Directora Regional del Maule, por el periodo de tres años, a contar del día 21 de diciembre de 2020 y hasta el 21 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Daniel Alejandro Smith Benavente y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Daniel Alejandro Smith Benavente, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	DANIEL SMITH BENAVENTE
Cargo	Director Regional del Maule
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	21-12-2020
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	21-12-2020 al 21-12-2023

Fecha de evaluación 1	21-12-2021
Fecha de evaluación 2	21-12-2022
Fecha de evaluación 3	21-12-2023

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 21-12-2020 al 21-12-2023

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
Supuestos					

# Servicio Nacional del Consumidor

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 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

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t / No total de actividades del Programa de Trabajo para el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	85%	20%	90%	20%
Medios de Verificación					
1.Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2.Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3.Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión. 2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión. 3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional. 2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantenimiento del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión. 2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan. 3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional del Maule, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional del Maule, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.03.17  
14:26:27 -03'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Maule
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 468**

**SANTIAGO, 14 DE JULIO 2023**

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL  
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE LOS LAGOS DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/75/2021, de 25 de febrero de 2021, se nombró a don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio en el cargo de Director Regional de Los Lagos del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 8 de febrero de 2021 y hasta el 8 de febrero de 2024; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

**1.** Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública y según lo dispuesto en la Resolución TRA N° 405/75/2021, de 25 de febrero de 2021, se nombró a don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio en el cargo de Director Regional de Los Lagos del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

“SERNAC” o “Servicio”), II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 7° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 8 de febrero de 2021 y hasta el 8 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

**2.** Que, mediante la Resolución Exenta N° 281, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio y Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

**3.** Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 764, de 2022, este Servicio aprobó la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Los Lagos y el Director Nacional del SERNAC.

**4.** Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Director Regional de Los Lagos y el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso.

**5.** Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.** Las facultades que la ley confiere al Director Nacional del SERNAC.

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:



**CONVENIO DE DESEMPEÑO**

**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	OSVALDO PATRICIO EMHART VICENCIO
Cargo	Director Regional de Los Lagos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	08-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	08-02-2021 al 08-02-2024

Fecha de evaluación 1	08-02-2022
Fecha de evaluación 2	08-02-2023
Fecha de evaluación 3	08-02-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 08-02-2021 al 08-02-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores en el año t / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, compuestas de al menos dos alegatos de Juicios de Interés General en la Corte de Apelaciones. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking.					
2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo.					
2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de enero al 31 de octubre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario siguiente.					
3. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos,, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					
4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Medios de Verificación

1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.

## 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.

## Nota del indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El/a Directivo/a deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. El/a Directivo/a deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional.
2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.

## 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

## Nota del indicador

1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones.
2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación.
3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación.
4. Para el Director Regional Los Lagos, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 08 de febrero 2022 al 07 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 08 de febrero 2023 al 07 de febrero 2024.



**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t / Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año t ) * 100					
año 1		año 2			
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional.</li> <li>Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.</li> <li>Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.</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 en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.</b> Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas.</li> <li>Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras.</li> <li>El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas y priorizadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación respectiva. La citada validación deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.</li> </ol>					

**Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.
Fórmula de Cálculo



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	0	0%

#### Medios de Verificación

1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica.
2. Minutas del Comité de Vigilancia.
3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.

#### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.
3. No existan 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

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.
3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

#### Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.

#### Fórmula de Cálculo

(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) \* 100

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%

#### Medios de Verificación

1. Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas.
2. Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas.
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.

#### Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia comunicacional.
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.

#### Nota del indicador

1. El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a **a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo**



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Comunicaciones Estratégicas.** Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.

2. Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Plan. Respecto de la generalidad de las actividades, estas estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.

3. Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer período a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.

4. El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t}} \right) * 100.$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Informe Diagnóstico Regional respecto de atributos relacionados a calidad de servicio y experiencia usuaria de los productos del SERNAC, definidos por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 2. Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t. 3. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación. 4. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. 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.					
Nota del indicador					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. Dependiendo del año de las fechas de gestión, si el programa llegase con posterioridad al mes 8 de gestión, no será obligatoria su implementación.
2. Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades y/o productos definidos.
3. El primer período estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación.
4. El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t}}{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.					
2. Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible.					
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación.					
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.					
Nota del indicador					
1. Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio.					
2. El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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 implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año } t / N^{\circ} \text{ total de actividades del Programa de Trabajo para el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"><li>Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.</li><li>Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.</li><li>Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.</li></ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"><li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li><li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.</li><li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.</li></ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"><li>El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión.</li><li>El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión.</li><li>El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.</li></ol>					



**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / N° de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación del/ los respectivo(s) equipo(s) contraparte(s) del Nivel Central.</li> <li>2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.</li> <li>3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos.</li> <li>2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso.</li> <li>3. 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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) <b>de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar al 14 de julio de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución,</b> indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas.</li> <li>2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, además de la ejecución de productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidoras y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias.</li> <li>3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t / N° de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador



**Servicio Nacional del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

0%	0%	0%	0%	80%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos.</p> <p>2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.</p> <p>3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito.</p> <p>2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.</p> <p>3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. Se entiende como procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes.</p> <p>2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución</b>, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección.</p> <p>3. Para la implementación del indicador, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas para abordar el o los problema(s) local(es) de consumo a abordar.</p> <p>4. El Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la participación en procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</p>					

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Nº de actividades del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión / Nº de actividades del Plan de Relacionamento Regional 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>
85%	15%	90%	20%	0%	0%
<b>Medios de Verificación</b>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

## 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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

## Nota del indicador

1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
0%	0%	0%	0%	80%	20%

## Medios de Verificación

1. Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.
2. Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.
3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.

## Supuestos

1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio

## Nota del indicador

1. Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional ", debiendo ser presentado el plan **a más tardar al 14 de julio de 2023**. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.
2. El "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos..
3. El Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la



implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</li> <li>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</li> <li>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>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.</li> <li>3. 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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</li> <li>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.</li> </ol>					



**2° COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Lagos, para su conocimiento y registro.

**3° NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Lagos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Andrés  
Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado  
digitalmente por  
Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.14  
16:22:52 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RME/CPM/CDN/PHP/CAV**  
**Mesa de ayuda #15160**

**Distribución:** Dirección Nacional Servicio Civil - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional - Fiscalía Administrativa - Dirección Regional de Los Lagos - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.



**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00764**

**SANTIAGO, 31 AGO 2022**

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO  
DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN  
PÚBLICA DEL DIRECTOR REGIONAL DE  
LOS LAGOS DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-**Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/75/2021, de 17 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio en el cargo de Director Regional de Los Lagos, por el periodo de tres años, a contar del día 08 de febrero de 2021 y hasta el 08 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

**2.-**Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

**3.-**Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 281 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre el Director Regional de Los Lagos y el Director Nacional.

**4.-**Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5º del Título VI de la Ley Nº 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio en reunión sostenida sobre la materia, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre el Directora Regional de Los Lagos y el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados.

**5.-**Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.-**Las facultades que la Ley concede al Director Nacional Subrogante.

### RESUELVO:

**1º APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio, suscrito con el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	Osvaldo Patricio Emhart Vicencio
Cargo	Director Regional de Los Lagos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	08-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	08-02-2021 al 08-02-2024

Fecha de evaluación 1	08-02-2022
Fecha de evaluación 2	08-02-2023
Fecha de evaluación 3	08-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 08-02-2021 al 08-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t, \text{ que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores} / \text{Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial.</li> <li>Reporte mensual de los Juicios de Interés General.</li> <li>Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.</li> </ol>					
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.					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.</li> <li>En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.</li> <li>El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.</li> <li>Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t / \text{Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking.</li> <li>Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.</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> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Nota del Indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión del Directivo.
2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión del Directivo. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 11 meses (01 de febrero al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado al Directivo, durante el mes de enero del año calendario.
3. Durante el año de gestión, el Directivo deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).
4. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t /  $N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas 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. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.

## 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.

## Nota del Indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: El Directivo deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. El Directivo deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional.
2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.					
<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.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Directivo/a junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para el Director Regional Los Lagos, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 08 de febrero 2022 al 07 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 08 de febrero 2023 al 07 de febrero 2024.					

**Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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>					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel					



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.  
4. Para ser contabilizadas en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año } t / N^{\circ} \text{ total de actividades del Programa de Trabajo para el año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2. Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3. Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del Indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión. 2. El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión. 3. El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 20%



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
<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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.					
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región} / N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
<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 existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Nota del indicador

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2º COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Lagos, para su conocimiento y registro.

**3º NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Lagos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CDN/KJA/RZG/PHP/JMC

**Distribución:** Subdirección Nacional - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Fiscalía Administrativa - Control de Gestión y Mejora de Procesos - Dirección Regional de Los Lagos - Oficina de Partes.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DEL DIRECTOR  
REGIONAL DE LA REGIÓN LAGOS DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 15 DE ABRIL 2021

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 281**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 07/2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/75/2021, de 17 de febrero de 2021 se procedió al nombramiento de don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio en el cargo de Director Regional de la Región de Los Lagos, por el periodo de tres años, a contar del día 08 de febrero de 2021 y hasta el 08 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de don Osvaldo Patricio Emhart Vicencio, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO

#### ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	OSVALDO PATRICIO EMHART VICENCIO
Cargo	Director Regional de Los Lagos
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	08-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	08-02-2021 al 08-02-2024

Fecha de evaluación 1	08-02-2022
Fecha de evaluación 2	08-02-2023
Fecha de evaluación 3	08-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 08-02-2021 al 08-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores / Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.

## 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.

## Nota del indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.  
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.  
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.  
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

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

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\frac{\text{Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t}}{\text{No total de actividades del Programa de Trabajo para el año t}} * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 2. Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t. 3. Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta. 3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión. 2. El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión. 3. El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
<p>1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
Supuestos					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.</p> <p>2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.</p>					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%  
 Ponderación año 2: 15%  
 Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
<p>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
Supuestos					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>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.</p> <p>3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
Nota del indicador					
<p>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</p> <p>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a</p>					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño del Director Regional de Los Lagos, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** al Director Regional de Los Lagos, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar Montt

Firmado digitalmente por  
Lucas Ignacio Del Villar  
Montt  
Fecha: 2021.04.14 18:30:45  
-04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP

RJ:

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Los Lagos
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 469

SANTIAGO, 14 DE JULIO 2023

#### **APRUEBA MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA REGIONAL DE AYSÉN DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, que establece la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución TRA N° 405/87/2021, de 9 de marzo de 2021, se nombró a doña María Francisca Ortiz Oberg en el cargo de Directora Regional de Aysén del Servicio Nacional del Consumidor, II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 25 de febrero de 2021 y hasta el 25 de febrero de 2024; el Decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

#### **CONSIDERANDO:**

**1.** Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública y según lo dispuesto en la Resolución TRA N° 405/87/2021, de 9 de marzo de 2021, se nombró a doña María Francisca Ortiz Oberg en el cargo de Directora Regional de Aysén del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") II Nivel Jerárquico, de Alta Dirección Pública, grado 8° de la E.F., por el período de tres años, a contar del día 25 de febrero de 2021 y hasta el 25 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2.** Que, mediante la Resolución Exenta N° 280, de 2021, se aprobó el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024, suscrito entre doña María Francisca Ortiz Oberg y el Director Nacional del SERNAC de la época, don Lucas Del Villar Montt, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882.

**3.** Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 745, de 2022, este Servicio aprobó la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre la Directora Regional de Aysén y el Director Nacional del SERNAC.

**4.** Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó necesario, a solicitud del Jefe de Servicio, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre la Directora Regional de Aysén y el actual Director Nacional del Servicio, don Andrés Herrera Troncoso.

**5.** Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignarán las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

**6.** Las facultades que la ley confiere al Director Nacional del SERNAC.

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña María Francisca Ortiz Oberg, suscrito con el Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, cuyo texto se transcribe a continuación:



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

### I. Antecedentes Generales

Nombre	María Francisca Ortiz Oberg
Cargo	Directora Regional de Aysén
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	25-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	25-02-2021 al 25-02-2024

Fecha de evaluación 1	25-02-2022
Fecha de evaluación 2	25-02-2023
Fecha de evaluación 3	25-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 25-02-2021 al 25-02-2024

**Objetivo 1: Asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales a nivel regional, velando por la exitosa implementación de la oferta pública del SERNAC.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores/Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t / Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					
Nota del indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión de la Directiva. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión de la Directiva. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado a la Directiva, durante el mes de enero del año calendario. 3. Durante el año de gestión, la Directiva deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión de la Directiva que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t / Nº de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas para el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.					
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.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Nota del indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: La Directiva deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. La Directiva deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año } t / \text{Número de atenciones programadas en el año } t) * 100$

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

## Medios de Verificación

1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.

## 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.

## Nota del indicador

1. La Directiva junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para la Directora Regional de Aysén, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 25 de febrero 2022 al 24 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 25 de febrero 2023 al 24 de febrero 2024.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$((\text{Número de actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t / \text{Número de actividades planificadas del Plan de Fortalecimiento Regional en el año } t) * 100$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	25%

## Medios de Verificación

1. Plan de Fortalecimiento Regional anual, detallado por año t, aprobado por el Coordinador/a Regional y la Encargada de Relacionamento Institucional.  
2. Reporte consolidado de implementación del Plan de Fortalecimiento Regional, año t, validado por la Coordinación Regional y de la Encargada de Relacionamento Institucional.  
3. Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan de Fortalecimiento Regional.

## Supuestos



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estas líneas de fortalecimiento y relacionamiento.
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.

## Nota del indicador

1. El Plan de Fortalecimiento Regional para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo **a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y aprobación del Coordinador/a Regional y de la Encargada de Relacionamiento Institucional.** Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes antes citadas.
2. Respecto de las actividades a proponer, estas estarán orientadas a: Realizar un diagnóstico de los municipios de la región en materia de población total y grupos hipervulnerables y/o sobre los Juzgados de Policías Local (JPL) y su comportamiento en materia de consumo; Generar relacionamiento con otras instituciones clave para garantizar y facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios del SERNAC, como son la Delegación Presidencial, GORE, SEREMI y municipios, entre otros; Elaboración/actualización, gestión e implementación de convenios con actores relevantes, de acuerdo a los lineamientos institucionales y diagnóstico regional. Además, de líneas de acción como: Mantener una escucha activa de las personas consumidoras de la región potenciando la participación de la sociedad civil organizada y no organizada; Identificar y gestionar acciones de relacionamiento con los proveedores de la región para propiciar cambios de conductas que beneficien a los consumidores. Identificar problemáticas de consumo a partir de las particularidades del territorio e implementar mecanismos para proteger eficientemente a las personas consumidoras de forma coordinada con los organismos públicos regionales pertinentes; Detectar y gestionar proactivamente temáticas regionales de consumo que sean relevantes para el Servicio y gestionarlos conforme a las instancias que la institución tiene disponible, entre otras.
3. El Reporte consolidado de implementación, deberá incorporar al menos, el estado de las actividades planificadas y priorizadas para el periodo, la identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de las actividades y la información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como analizar las causas de aquellas acciones que no se pudieron implementar. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación respectiva.  
La citada validación deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación.

## Objetivo 2: Diseñar, implementar y evaluar el plan regional de despliegue territorial de la oferta pública del SERNAC en su Región.

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 20%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	0	0%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t / Número de actividades planificadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas en el año t ) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, aprobado por Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>Reporte consolidado de implementación del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas, año t, validado por el equipo de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas.</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 en materia comunicacional.</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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>El Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas para el año t, será elaborado y propuesto por el Directivo/a <b>a más tardar al 14 de julio de 2023 y deberá considerar las directrices y la aprobación del equipo Comunicaciones Estratégicas.</b> Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>Las actividades que sean incorporadas en el Plan Regional de Comunicaciones Estratégicas Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Plan. Respecto de la generalidad de las actividades, estas estarán orientadas a: Posicionar al SERNAC comunicacionalmente, a través de vocerías y otras instancias con los medios de la región, de acuerdo con los lineamientos institucionales; Reforzar la presencia del Servicio en la agenda del territorio y Constituirse en un referente local en temas de relacionamiento con la ciudadanía.</li> <li>Las actividades que sean incorporadas en el Plan de Comunicaciones Regional, estarán orientadas en el primer período a: Diagnóstico y Diseño de la estrategia comunicacional y la definición de actividades que permita su implementación en la Dirección Regional. Para los años siguientes, se deberán incorporar acciones de revisión y ajuste de la estrategia, si es necesario, más la definición de actividades que permitan la consolidación de la estrategia en la región generando el impacto comunicacional deseado.</li> <li>El Reporte consolidado de implementación del Plan de Comunicaciones Estratégicas Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Además, deberá contener un espacio de análisis y evaluación de la estrategia implementada, así como la sugerencia de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del equipo de Comunicaciones Estratégicas, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Nº de actividades ejecutadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria realizadas durante el año t / Nº de actividades programadas en el marco del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t) * 100.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
Medios de Verificación					
1. Informe Diagnóstico Regional respecto de atributos relacionados a calidad de servicio y experiencia usuaria de los productos del SERNAC, definidos por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año t.
- Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, validado por el Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación.
- Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo.

## Supuestos

- No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- No existan 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

- Para el desarrollo de este indicador, el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio. Dependiendo del año de las fechas de gestión, si el programa llegase con posterioridad al mes 8 de gestión, no será obligatoria su implementación.
- Las actividades que sean incorporadas en el Programa de Trabajo Regional, deberán cumplirse todas aquellas que se han determinado como prioritarias en su elaboración, las que se identificarán claramente en el Programa. El "Programa de Trabajo Regional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, realizadas durante el año t", contará con acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el SERNAC en cualquiera de sus actividades y/o productos definidos.
- El primer período estará enfocado a levantar información para la elaboración de un diagnóstico en la Dirección Regional, que permita identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios, información que servirá como insumo para la elaboración del programa de trabajo, para los siguientes años de implementación.
- El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Diseño de Servicios, Proyectos e Innovación, una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

## Nombre del Indicador

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

## Fórmula de Cálculo

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas implementadas en la región, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, durante el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones educativas programadas en la región, orientadas a entregar educación sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t}} \right) * 100$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%

## Medios de Verificación

- Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t.
- Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional, para el año t, validado por el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible.
- Medios de verificación que dan cuenta de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, para el año t.

## Supuestos

- No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en materias de educación.
- No existan 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

- Para el desarrollo de este indicador, el Departamento de Educación para el Consumo Sostenible, elaborará y pondrá a disposición del Directivo/a un "Programa de Trabajo Regional de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, para el año t", durante el año 2023, sin ser esta fecha, vinculante para la determinación del cumplimiento del presente convenio.
- El "Programa de Trabajo Regional de implementación de acciones educativas, orientadas a entregar educación sobre consumo sostenible y responsable de consumidores y consumidoras, realizadas durante el año t", contará 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, 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.
- El Reporte consolidado de implementación del Programa de Trabajo Regional para el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades planificadas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Educación para el Consumo Sostenible una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

### Objetivo 3: Vigilar activamente los mercados regionales, promoviendo el cumplimiento de la normativa de protección a las personas consumidoras.

Ponderación año 1: 20%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 25%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t / Nº total de actividades del Programa de Trabajo para el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
1.Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
2.Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
3.Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.					
2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.					
3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión.					
2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión.					
3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

Nombre del Indicador
Porcentaje de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores.
Fórmula de Cálculo
(Nº de acciones ejecutadas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores que son ejecutadas en el año t / Nº de acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t) * 100



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Minuta con acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores para ser ejecutadas en el año t, con la validación del/ los respectivo(s) equipo(s) contraparte(s) del Nivel Central. 2. Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t.					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en estos ámbitos. 2. Modificaciones legales o reglamentarias que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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>					
1. Para cada año de gestión, el Directivo/a deberá proponer acciones propuestas en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores, las que deberán contar con la validación técnica (incluyendo la pertinencia y coherencia) <b>de los respectivos equipos contrapartes del Nivel Central y encontrarse sistematizadas en una minuta, la que deberá ser elaborada a más tardar al 14 de julio de 2023. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución</b> , indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de las contrapartes del Nivel Central, respectivas. 2. En el primer año, las actividades podrán contener actividades solicitadas desde los equipos del Nivel Central, referentes a la participación en levantamiento de información y diagnósticos, además de la ejecución de productos como Procedimientos Voluntarios Colectivos Regionales, Alertas de Vigilancia, investigaciones o pre investigaciones de casos colectivos regionales o la generación de propuestas y/o implementación de herramientas habilitantes puestas a disposición de las personas consumidores y consumidoras, instancias de información o de participación ciudadana que den énfasis a la prevención o a la información de derechos de las personas consumidoras, y a la revisión anual e identificación de propuestas de ajustes, si fueran necesarias. 3. El Reporte consolidado de acciones en el marco de medidas preventivas y promotoras de la defensa de los derechos de los consumidores en el año t, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de cada uno de los equipos contrapartes del nivel central una vez cumplido el año de gestión. Las citadas validaciones del reporte deberán ser presentadas, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.					

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones regionales para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones regionales planificadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	10%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, validado por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. 2. Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la dirección o promoción de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos. 3. Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las acciones en el Plan en el año t					
<b>Supuestos</b>					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio en este ámbito. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Nota del indicador

1. Se entiende como procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, aquellos que se inician con el fin de proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estos comprenden, entre otros, los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC"), mesas de trabajo y otro tipo de negociaciones desformalizadas a llevarse a cabo con proveedores, orientados a alcanzar acuerdos para resolver problemáticas colectivas de consumo. Lo anterior, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente y/o los instrumentos de gestión institucional que se encuentren vigentes.
  2. El Plan de acciones programadas para abordar problemas locales de consumo mediante Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos en el año t, deberá ser presentado por el Directivo/a **a más tardar al 14 de julio de 2023 a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución**, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación de la citada Subdirección.
  3. Para la implementación del indicador, será indispensable, contar con procedimientos que tengan impacto en la región, lo cual requerirá un actuar coordinado con la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional, quienes articularán con el Directivo/a la participación y acciones programadas para abordar el o los problema(s) local(es) de consumo a abordar.
  4. El Reporte consolidado de acciones regionales ejecutadas para solucionar problemas locales de consumo, a través de la participación en procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, deberá incorporar al menos, el estado de cada una de las actividades instruidas para el periodo, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado por la Dirección Regional y contar con la validación de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos o quien la reemplace en la orgánica institucional una vez cumplido el año de gestión.
- La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.

**Objetivo 4: Liderar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la equidad de género, la diversidad y la inclusión.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional en el año de gestión / N° de actividades del Plan de Relacionamento Regional programadas para el año de gestión) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					
3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.					
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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.					
Nota del indicador					
1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.					
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades ejecutadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t / N° de actividades programadas en Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	0%	0%	80%	20%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional, en el año t.</li> <li>Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, validado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional.</li> <li>Medios de verificación que den cuenta de la implementación de las actividades del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.</li> <li>No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la meta.</li> <li>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Para cada año de gestión el/la Directivo/a propondrá al Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional un "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional", debiendo ser presentado el plan <b>a más tardar al 14 de julio de 2023</b>. Éste podrá ser modificado hasta 3 meses previo al término del año de ejecución, indicando las motivaciones en el mismo documento, contando con la validación del citado Departamento.</li> <li>El "Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional para el año t", deberá contar con identificación de, objetivos específicos, breve caracterización del equipo humano de la región y el detalle de las actividades a realizar, cuyo impacto debe al menos ser directo para las y los funcionarios de la Dirección Regional, con el objetivo general de potenciar el desempeño del equipo y mantener buen ambiente laboral, para el cumplimiento de los desafíos estratégicos..</li> <li>El Reporte consolidado de actividades realizadas del Modelo Estratégico de gestión y desarrollo de Personas con enfoque de género de la Dirección Regional en el año t, deberá incorporar al menos, el estado a la fecha de cada una de las actividades comprometidas, identificación de los medios de verificación que dan cuenta a la implementación de cada una de las actividades e información adicional que se considere pertinente. Dicho reporte deberá ser elaborado en la Dirección Regional y contar con la validación del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional una vez cumplido el año de gestión. La citada validación del reporte deberá ser presentada, como parte de los medios de verificación que acompañen el reporte consolidado.</li> </ol>					

## Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 0%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	0%	0%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</li> <li>Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</li> <li>Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</li> </ol>					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## 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 existan 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

1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los períodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.
2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2° COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de Aysén, para su conocimiento y registro.

**3° NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional de Aysén, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

## ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Andrés Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado digitalmente  
por Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.14  
15:44:09 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RME/CPM/CDN/PHP/CAV**

**Mesa de ayuda #15160**

**Distribución:** Dirección Nacional Servicio Civil - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional - Fiscalía Administrativa - Dirección Regional de Aysén - Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos - Auditoría Interna - Oficina de Partes.



**SANTIAGO,** 24 AGO 2022

**APRUEBA MODIFICACIÓN AL  
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA  
REGIONAL DE AYSÉN DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-**Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/87/2021, de 09 de marzo de 2021 se procedió al nombramiento de doña María Francisca Ortiz Oberg en el cargo de Directora Regional de Aysén, por el periodo de tres años, a contar del día 25 de febrero de 2021 y hasta el 25 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

**2.-**Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña María Francisca Ortiz Orbeg y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2020-2023.

**3.-**Que, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882, mediante Resolución Exenta N° 280 de 2021, este Servicio aprobó el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, segundo nivel jerárquico, suscrito entre la Directora Regional de Aysén y el Director Nacional.

**4.-**Que, teniendo presente lo dispuesto en el Artículo 19 del Decreto N° 172 de 2014 del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882, y como consecuencia de cambios en las prioridades del Servicio, se estimó



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

necesario, a solicitud del Jefe de Servicio en reunión sostenida sobre la materia, modificar el referido Convenio de Desempeño, suscribiéndose nuevo convenio entre la Directora Regional de Aysén y el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados.

5.-Que, en virtud de lo indicado en el considerando anterior y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del citado Reglamento, es necesario consignar las modificaciones en un nuevo documento de convenio de desempeño, en el que se mantendrán los compromisos, indicadores y metas que no se afectan, y se consignaran las modificaciones, ya sea en los objetivos, indicadores, metas y/o medios de verificación.

6.-Las facultades que la Ley concede al Director Nacional Subrogante.

### RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** la modificación del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña María Francisca Ortiz Orbeg, suscrito con el Director Nacional (S), don Jean Pierre Couchot Bañados, cuyo texto se transcribe a continuación:

### CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### I. Antecedentes Generales

Nombre	María Francisca Ortiz Oberg
Cargo	Directora Regional de Aysén
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	25-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	25-02-2021 al 25-02-2024

Fecha de evaluación 1	25-02-2022
Fecha de evaluación 2	25-02-2023
Fecha de evaluación 3	25-02-2024

#### I. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 25-02-2021 al 25-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t, \text{ que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores}}{\text{Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año } t} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	0%	0%	0%	0%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del Indicador					
1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center. 2. En el denominador, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones. 3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios. 4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).					

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\left( \frac{\text{Número de Juicios de Interés General iniciados en el año } t}{\text{Número total de Juicios de Interés General programados de ser iniciados en el año } t} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
0%	0%	90%	10%	95%	10%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial, sistematizado a través de la reportabilidad del sistema informático Case Tracking. 2. Reporte de los Juicios de Interés General iniciados en el año t, con detalle por mes.					
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.					



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Nota del indicador

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, iniciados regionalmente en el año t, correspondientes a cada uno de los años de gestión de la Directiva. 2. En el denominador, se considerará el número total de juicios de interés general, que se proyectan por parte del Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional, para cada uno de los años de gestión de la Directiva. Considerando las fechas del año de gestión del Directivo, se considerará una meta proporcional de la meta año calendario establecida por el Departamento de Juicios, que corresponderá a 10 meses (01 de marzo al 31 de diciembre de cada año). El número programado, será comunicado a la Directiva, durante el mes de enero del año calendario. 3. Durante el año de gestión, la Directiva deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, asociadas a Juicios de Interés General o Juicios Colectivos, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación, conciliación y prueba. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar). 4. En caso de presentarse causas externas a la gestión de la Directiva que no permita iniciar juicios de interés general a lo largo del país, esta situación deberá ser presentada a través de una minuta que presente los antecedentes y cuantifique su impacto en el cumplimiento de la meta.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de acciones relacionadas con Juicios Colectivos, implementadas en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, implementadas en año t /  $N^{\circ}$  de acciones relacionadas a Juicios Colectivos, definidas 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. Reporte consolidado, que da cuenta de la implementación de las acciones relacionadas a Juicios Colectivos en el año t, que incluya los medios de verificación de la implementación de cada una de las acciones.

## 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.

## Nota del indicador

1. Las acciones comprometidas en el indicador, para cada año de gestión son las siguientes: La Directiva deberá participar en al menos la primera reunión de trabajo con el proveedor demandado en aquellos juicios colectivos en que se propongan bases de acuerdo. En dicha reunión el Directivo/a, deberá entregar de forma clara a la empresa los elementos mínimos que debe tener una propuesta de acuerdo, para que sea revisada por el Servicio. Lo anterior, resulta aplicable para la comparecencia a la audiencia de conciliación establecida en el artículo 52 inciso noveno, en que deberá asistir el Director Regional, pudiendo estar acompañado del Abogado/a Regional. La participación en la citada reunión será considerada sólo en la medida que corresponda, de acuerdo al desarrollo del proceso judicial. La Directiva deberá participar en reuniones periódicas de estado y avance de juicios colectivos, con el Abogado/a Regional, de acuerdo a la planificación realizada por el Departamento de Juicios. En el caso, que la Dirección Regional no cuente con Juicios Colectivos que se estén tramitando, se considerará como causa externa, la que deberá ser validada por el Departamento de Juicios de la Subdirección Nacional. 2. El reporte consolidado, deberá ser presentado en tanto en las instancias de autoevaluación parcial (6 meses de gestión) y evaluación anual. Dicho documento deberá ser emitido dentro del plazo definido para presentar dichos antecedentes.

## Nombre del Indicador

Porcentaje de cumplimiento de asignación regional de atenciones de TeleAtención, en el año t.

## Fórmula de Cálculo

$(\text{Número de atenciones realizadas en TeleAtención en el año t} / \text{Número de atenciones programadas en el año t}) * 100$

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



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## Medios de Verificación

1. Reportes mensuales de TeleAtención, que den cuenta de la realización de las atenciones. Para ser utilizado como medio de verificación, este debe ser validado por el Departamento de Servicios Usuarios.

## 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.

## Nota del indicador

1. La Directiva junto al Departamento de Servicios Usuarios, deberá definir el número de atenciones mensuales que la Dirección Regional destinará a la Teleatención. El Directivo/a será el responsable de coordinar y programar junto con su equipo las TeleAtenciones. 2. Los Reportes mensuales de TeleAtención deberán ser elaborados, de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Servicios Usuarios. La Dirección Regional deberá enviar dicho reporte dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente para su validación. 3. En caso que no exista la suficiente demanda de los usuarios/as por TeleAtención y/o que estas no se puedan realizar por causas externas a la gestión regional, el Departamento de Servicios Usuarios deberá certificar esta situación. 4. Para la Dirección Regional de Aysén, se considera para la medición del indicador, los siguientes periodos: segundo año de gestión desde el 25 de febrero 2022 al 24 de febrero de 2023 y tercer año de gestión desde el 25 de febrero 2023 al 24 de febrero 2024.

**Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de información relevante y oportuna.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

## Nombre del Indicador

Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.

## Fórmula de Cálculo

Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%

## Medios de Verificación

1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica.  
2. Minutas del Comité de Vigilancia.  
3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.

## Supuestos

1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.  
2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso.  
3. No existan 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

1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo.  
2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros.  
3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes.  
4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
$\frac{\text{Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t}}{\text{Nº total de actividades del Programa de Trabajo para el año t}} \times 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	20%	90%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1. Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
2. Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
3. Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
Supuestos					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.					
2. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.					
3. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
Nota del indicador					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión.					
2. El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión.					
3. El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

**Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.
Fórmula de Cálculo
$\left( \frac{\text{Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión}}{\text{Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional programadas para el año de gestión}} \right) \times 100$



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	15%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de Relacionamento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a al Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>2. No existan catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. El Plan de Relacionamento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.</p> <p>2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantención del relacionamento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.</p>					

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región}} \right) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
<p>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</p> <p>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</p> <p>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</p>					
<b>Supuestos</b>					
<p>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p> <p>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.</p> <p>3. No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.</p>					
<b>Nota del indicador</b>					
<p>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</p> <p>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá</p>					





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.

**2° COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización de la modificación del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de Aysén, para su conocimiento y registro.

**3° NOTIFIQUESE** a la Directora Regional de Aysén, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



**CDN/KJA/RZG/PHP/INC**  
**Distribución:** Subdirección Nacional - Gabinete - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Fiscalía Administrativa - Control de Gestión y Mejora de Procesos - Dirección Regional de Aysén - Oficina de Partes.



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA DE LA DIRECTORA  
REGIONAL DE AYSÉN DEL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**SANTIAGO,** 15 DE ABRIL 2021

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 280**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.882, que Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos, que indica; el Decreto N° 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecido en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882; el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 90, de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en trámite, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 07 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con arreglo a las disposiciones del Título VI de la Ley N° 19.882, que regula el Sistema de Alta Dirección Pública, mediante Resolución TRA N° 405/87/2021, de 09 de marzo de 2021 se procedió al nombramiento de doña María Francisca Ortiz Oberg en el cargo de Directora Regional de Aysén, por el periodo de tres años, a contar del día 25 de febrero de 2021 y hasta el 25 de febrero de 2024, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, se suscribió entre doña María Francisca Ortiz Oberg y don Lucas Del Villar Montt, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2021-2024.

3. Que, es necesario dictar el correspondiente acto administrativo que aprueba el Convenio de Desempeño antes singularizado.

4. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

1. **APRUEBASE** el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de doña María Francisca Ortiz Oberg, suscrito con el Director Nacional, don Lucas Del Villar Montt, cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO**  
**ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**I. Antecedentes Generales**

Nombre	María Francisca Ortiz Oberg
Cargo	Directora Regional de Aysén
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Fecha Nombramiento	25-02-2021
Fecha renovación	-
Dependencia directa del cargo	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Período de desempeño del cargo	25-02-2021 al 25-02-2024

Fecha de evaluación 1	25-02-2022
Fecha de evaluación 2	25-02-2023
Fecha de evaluación 3	25-02-2024

**I. Compromiso de desempeño**

Período de gestión: del 25-02-2021 al 25-02-2024

**Objetivo 1: Implementar y ampliar el proceso de los mecanismos de protección como herramienta para mejorar la gestión en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de Juicios de Interés General iniciados en el año t, que tienen origen en los reclamos interpuestos por los consumidores/Número total de Juicios de Interés General iniciados en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	85%	30%	90%	30%
Medios de Verificación					
1. Denuncia infraccional o escrito de se hace parte, interpuesta ante el Juzgado de Policía Local con timbre de entidad Judicial. 2. Reporte mensual de los Juicios de Interés General. 3. Medio de comunicación del Departamento de Juicios, validando la participación del Directivo/a en Juicios de Interés General.					
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.					
Nota del indicador					

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

1. En el numerador se contabilizarán los juicios de interés general, que son iniciados y/o gestionados desde la Dirección Regional provenientes de los reclamos presentados en la región e ingresados a través de los canales presenciales, web y call center.
2. En el denominar, se considerarán los juicios de interés general, provenientes de reclamos, alertas u otras acciones.
3. El número total de juicios de interés general iniciados en el año t, deberá ser consistente con las instrucciones y lineamientos, entregados por la Dirección Nacional, Subdirección Nacional y/o Departamento de Juicios.
4. Durante el año de gestión, el Directivo/a deberá participar en al menos 6 acciones judiciales en el año de gestión, las que deberán consistir en al menos 2 alegatos de juicios de interés general en la Corte de Apelaciones respectiva, pudiendo las restantes 4 corresponder a éstos mismos o comparendos de contestación y prueba en Juzgados de Policía Local. Esta situación será validada a través de comunicación del Departamento de Juicios, pudiendo ser un correo electrónico o similar. En caso de presentarse causas externas a la gestión del Directivo/a que no permita realizar dichas actividades, deberá ser validado por el Departamento de Juicios, a través de una comunicación (correo electrónico, memorándum o similar).

## Objetivo 2: Vigilar activamente los mercados regionales, a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de la generación de Información relevante y oportuna.

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

Nombre del Indicador					
Número de Alertas de Vigilancia detectadas por la Dirección Regional, que sean admisibles por el Comité de Vigilancia institucional.					
Fórmula de Cálculo					
Nº de Alertas que son capaces de detectar las Direcciones Regionales, a partir del despliegue de los procesos institucionales en el territorio y su contacto directo con los consumidores y otras partes interesadas; y que sean admisibles por el comité de vigilancia.					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
4	20%	6	20%	8	20%
Medios de Verificación					
1. Correos enviados desde la Dirección Regional al Departamento de Vigilancia e Investigación Económica. 2. Minutas del Comité de Vigilancia. 3. Planilla Resumen con las Alertas del año t, remitidas por la Dirección Regional y consideradas admisibles por el Comité de Vigilancia.					
Supuestos					
1. No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. 2. Modificaciones legales que afecten al presente compromiso. 3. No existan 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					
1. Las Alertas de Vigilancia permiten identificar de manera anticipada conductas desajustadas a la Ley de Protección al Consumidor, que impacten, dada la realidad local, a un número considerable de consumidores que, por motivos de su localización, los Directores Regionales puedan tener ventajas comparativas para informarlas. Independiente de si han ingresado los afectados, el respectivo reclamo. 2. Posibles orígenes de detección de alertas, son: medios de comunicación regionales, diálogos con autoridades y/o ciudadanía, instancias de participación ciudadana, reclamos recibidos en la atención presencial que tengan impacto general en la región. Las Alertas de Vigilancia podrían detonar eventualmente distintos mecanismos dentro del Servicio, incluyendo acciones de Fiscalización, Procedimientos Voluntarios Colectivos, Juicios, oficios u otros. 3. Las Alertas deberán ser enviadas en el formato establecido en el proceso de Vigilancia. Desde el Nivel Central, podrán solicitar complementar las alertas cuando no contengan los suficientes antecedentes. 4. Para ser contabilizados en este indicador, las alertas deberán ser admisibles por el Comité de Vigilancia. Aquellas que sean desestimadas, no contarán para efectos de este indicador. Entre las razones para desestimar las alertas se considerará la incompletitud de los antecedentes, no existencia de infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, baja cantidad de consumidores afectados al menos potencialmente.					

## Objetivo 3: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región, a través de los planes de trabajo de los consejos consultivos regionales.

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

Nombre del Indicador

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Porcentaje de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
Nº de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo en año t / Nº total de actividades del Programa de Trabajo para el año t)*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>
80%	20%	90%	20%	100%	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
1.Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
2.Verificadores de ejecución de las actividades que forman parte del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t.					
3.Medio de verificación que da cuenta de la evaluación y aprobación del Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, por parte del Departamento de Participación Ciudadana.					
<b>Supuestos</b>					
1. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.					
2.No existan catástrofes o desastres naturales de magnitud, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro de la Meta.					
3.No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio, que requiera realizar ajustes al Plan.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El Programa de Trabajo, orientado a lograr en el tercer año de gestión, la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, debe contar con la evaluación y aprobación del Departamento de Participación Ciudadana. Dicho programa será enviado al citado Departamento, a más tardar 3 meses desde el inicio de cada uno de los años de gestión.					
2.El Programa de Trabajo está orientado a realizar un trabajo progresivo, que permita lograr la constitución del Consultivo de la Sociedad Civil en la región, en el tercer año de gestión.					
3.El Programa de Trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región, para el año t, tendrá las siguientes orientaciones: Primer año: Programa de trabajo de articulación y vinculación con actores relevantes de la sociedad civil de la región. En este contexto, el documento deberá contener la elaboración de un diagnóstico de la situación de la región, catastro de organizaciones de la sociedad civil en la región, más la implementación de al menos un mecanismo de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio sobre temas de consumo. Segundo año: Programa de trabajo, orientado a la implementación de mecanismos participativos en la región. En este contexto, el documento deberá contener la implementación de al menos dos mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo, un conversatorio y un diálogo participativos, sobre temas de consumo. Tercer año: Programa de trabajo, orientado a la constitución del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil en la región. En este contexto, el documento deberá contener la propuesta y la validación del Departamento de Participación Ciudadana de constitución de dicho consejo. Una vez conformado el Consejo, se deberán realizar al menos dos sesiones con sus integrantes y la elaboración del plan de trabajo.					

### Objetivo 4: Fortalecer el relacionamiento regional, con el objetivo de facilitar la correcta implementación de los procesos, productos y servicios de la institución.

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional en el año de gestión / Nº de actividades del Plan de Relacionamiento Regional 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>
85%	15%	90%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1.Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser presentado por el Directivo/a a la Subdirección Nacional, dentro de los 3 meses siguientes al inicio del primer año de gestión. Para los dos años de gestión siguientes, se deberá presentar dentro de los 2 meses siguientes al inicio del año de gestión.					
2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.					

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Relacionamiento Regional, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.

### 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 catástrofes, desastres naturales de magnitud o caso fortuito o fuerza mayor, que imposibiliten la correcta y oportuna ejecución de las actividades planificadas para el logro del Indicador.

### Nota del indicador

1. El Plan de Relacionamiento Regional, deberá ser remitido dentro de los plazos establecidos en el compromiso, para validación de la Subdirección Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional.
2. El Plan deberá incorporar actividades asociadas a distintos aspectos del relacionamiento regional, como son la presencia en medios de comunicación regional, suscripción de convenios con organizaciones regionales, mantenimiento del relacionamiento y creación de nuevas plataformas municipales de atención al consumidor, entre otras.

**Objetivo 5: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de implementación del Plan de Gestión del Desempeño en la Región.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Plan de Gestión del desempeño ejecutadas en el año de gestión en la Región / N° de actividades del Plan de Gestión del Desempeño comprometidas para el año de gestión en la Región) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 3 meses siguientes al inicio del año de gestión.</li> <li>2. Medios de verificación que dan cuenta de la realización de las actividades del Plan.</li> <li>3. Reporte de cumplimiento anual de actividades del Plan de Gestión del Desempeño, emitido dentro de los 30 días siguientes al término del año de gestión. Para el tercer año de gestión, se considerará un plazo máximo de 10 días, posteriores al término del periodo.</li> </ol>					
Supuestos					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se presenten cambios en énfasis de la Dirección Nacional/ Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>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.</li> <li>3. 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> </ol>					
Nota del indicador					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Plan de gestión del Desempeño será provisto a la Dirección Regional, por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. El Plan proyecta una ejecución anual, de acuerdo a los periodos de evaluación del desempeño vigentes en SERNAC.</li> <li>2. El Plan contendrá actividades asociadas a distintos aspectos de la gestión del desempeño por parte del Directivo/a, los cuales podrán ser, por ejemplo: evaluación del desempeño, retroalimentación; cumplimiento de hitos y plazos de identificación de brechas de competencias y capacitación en sus equipos, convenios de desempeño individual; generación y seguimiento de compromisos individuales; en otros. Para ellos, definirá actividades a ejecutar en la región en miras a la mejora en la gestión del desempeño, sus plazos y medios de verificación, de acuerdo a los cuales se realizará la medición del indicador.</li> </ol>					



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2. **COMUNÍQUESE** a la Dirección Nacional del Servicio Civil la formalización del Convenio de Desempeño de la Directora Regional de Aysén, para su conocimiento y registro.

3. **NOTIFÍQUESE** a la Directora Regional de Aysén, mediante remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Lucas  
Ignacio Del  
Villar Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2021.04.14  
18:31:02 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

SPC/PHP/JMC

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Gabinete
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Fiscalía Administrativa
- Dirección Regional de Aysén
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos
- Auditoría Interna
- Oficina de Partes