

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

SANTIAGO, 01 SEP 2017

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1073

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° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; lo dispuesto en la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución TRA 405/168/2017, de 07 de julio de 2017, el Servicio Nacional del Consumidor nombró a doña Mónica Isis Vergara González en el cargo de Directora Regional de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, II Nivel Jerárquico, grado 8° E.U.S., de la Planta Directiva del Servicio, a contar del día 01 de julio de 2017 y hasta el 01 de julio de 2020, ambas fechas inclusive.

2. Que, conforme lo establece el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 18.882, con fecha 11 de agosto de 2017 se suscribió entre doña Mónica Isis Vergara González y don Ernesto Muñoz Lamartine, Director Nacional del Servicio, el Convenio de Desempeño del Alto Directivo Público para el trienio 2017-2020.

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, suscrito en conformidad a las disposiciones de la Ley N° 19.882, entre la Directora Regional de la Región de Aysén y el Director Nacional del SERNAC, don Ernesto Muñoz Lamartine, 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

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Monica Isis Vergara Gonzalez
Cargo	Director/a Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
Institución	Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento Y Turismo
Fecha nombramiento	01-07-2017
Dependencia directa del cargo	Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
Periodo de desempeño del cargo	01-07-2017 al 01-07-2020

Fecha evaluación 1er año de gestión	01-07-2018
Fecha evaluación 2do año de gestión	01-07-2019
Fecha evaluación final	01-07-2020

Con fecha 11 de Agosto de 2017, el Director Nacional del SERNAC, don Ernesto Muñoz Lamartine y la Directora Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, doña Mónica Isis Vergara González, suscriben el presente Convenio de Alta Dirección Pública en tres ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes, en tanto el tercer ejemplar será remitido a modo informativo a la Dirección Nacional de Servicio Civil, para su conocimiento y registro.

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1: Fortalecer a nivel Regional la institucionalidad y el cumplimiento legal para mejorar las capacidades y ejecución de atribuciones del Servicio, que permitan defender los derechos de los consumidores/as acorde a las posibles modificaciones a la Ley de Protección al Consumidor.

Ponderación: 20%

Indicadores							
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
Porcentaje de cumplimiento de acciones del plan prefortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC que tengan alcance Regional. ¹	(N° de acciones del plan ejecutadas en el año t del convenio / N° de acciones del plan contempladas para el año t del convenio)*100	100%	10%	100%	10%	100%	10%
					- Plan prefortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC aprobado por el Director Nacional. - Informes de cumplimiento, parcial y final del año t del Convenio? enviado al Director Nacional. - Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan.	No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. Se mantiene financiamiento proyecto BID de Modernización. 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.	

¹ El Prefortalecimiento tiene relación con aquellas actividades realizadas previo a la aprobación de la nueva Ley que otorga nuevas atribuciones al Servicio, mientras que el término fortalecimiento considera las acciones luego de aprobada la nueva ley. Para el cumplimiento del presente indicador sólo se considerarán aquellas acciones del plan prefortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC que tengan alcance regional y que estén circunscritas al año t del Convenio.

² Los informes parciales se generan tomando en cuenta la planificación interna de estos hitos por el Departamento de Planificación Estratégica y Calidad.

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

Porcentaje de cobertura de programa educacional financiera ³ respecto de lo planificado en el periodo.	(N° beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el año t en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el año t del Convenio en la Región)*100	80% ⁴	10%	80% ⁴	10%	80% ⁴	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Minuta Metodológica. - Reporte de Avance sobre actividades realizadas y beneficiarios cubiertos por el Programa de Educación Financiera. - Verificadores de cobertura según tipo de actividad. 	No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. No existen reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador. 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. 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 El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición.

⁴ No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Objetivo 2: Implementar el proceso perfeccionado de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de la Región.

Ponderación: 20%

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos			
Porcentaje de Mediaciones Colectivas ⁵ cuyo tiempo de tramitación ⁶ es igual o inferior a 3 meses.	(Sumatoria de mediaciones colectivas iniciadas y cerradas en el año de Convenio t, cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses / Sumatoria de Mediaciones Colectivas iniciadas en el año convenio t) *100 ⁷	45%	20%	45%	20%	50%	20%	-Oficios de apertura Mediaciones Colectivas. - Actas o Minutas del Comité de Soluciones Colectivas (CSC) donde conste el pronunciamiento de éste que da pie al cierre de la mediación. Planilla de control.	Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 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.

⁴ Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren iniciadas en el año t del convenio y cerradas en el mismo año t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial.

⁶ El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedor.

⁷ Toda DR debe tener a lo menos una mediación colectiva abierta y cerrada en el periodo.

Servicio Nacional del Consumidor
 Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Objetivo 3: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, resguardando el nivel de cumplimiento de objetivos del servicio a través de un estrategia comunicacional que integre la perspectiva y contexto regional con las definiciones estratégicas del Servicio.

Ponderación: 20%

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos			
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación al Regional en el año t ⁸ .	(N° de acciones del Plan Comunicacional Regional realizadas el año t / N° de acciones del Plan Comunicacional ⁹ comprometidas para el año t) ¹⁰ *100	90%	20%	90%	20%	90%	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Comunicacional Regional validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas. - Verificadores de ejecución de las actividades, según lo definido en el respectivo Plan. - Reporte de Cumplimiento del Plan Comunicacional Regional. 	Que no ocurran catástrofes naturales o fortuitas, que afecten el normal funcionamiento del Servicio. Que no se produzcan reducciones, debido a causas externas al Servicio, en el presupuesto en los ítems correspondientes.

⁸ El desarrollo de una estrategia comunicacional en SERNAC ha sido levantado en el proceso de diseño del nuevo Mapa Estratégico como una iniciativa de primera prioridad, de alto impacto para la consecución de los objetivos institucionales y con alta capacidad de ejecución, hallándose asociada directamente al cumplimiento de dos Objetivos Estratégicos del Servicio: "Garantizar cobertura, accesibilidad y estandarizar los productos esenciales" y "Desplegar y posicionar en el territorio la estrategia de SERNAC, considerando las particularidades de cada Región". En el mismo marco, la Propuesta de Valor que se ha definido el Servicio establece como sus principales Stakeholders a la Sociedad Civil, Empresas, actores del Sistema Integrado y Medios de Comunicación; comprometiéndose con una gestión efectiva y coordinada, promoviendo buenas prácticas comerciales y de consumo. Es en tal marco que la desagregación de la Estrategia Comunicacional a su ejecución en el ámbito regional resulta de especial relevancia para el cumplimiento de los objetivos del Servicio, apalancando el cumplimiento de la misión de informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos al lograr una mayor visibilidad, coordinación, unidad de discurso y difusión de la oferta de Servicios de SERNAC.

⁹ El Plan Comunicacional se elaborará de manera anual de acuerdo a las instrucciones y lineamientos estratégicos definidos por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y en consideración al contexto de cada Región; y definirá los énfasis y acciones comprometidas por cada Director Regional para el desarrollo de la estrategia comunicacional del Servicio en la región. La validación del respectivo Plan por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas (DCEI) deberá ser respaldada mediante un correo electrónico o visación al documento por parte del DCE. Cualquier potencial ajuste a las acciones programadas en el Plan Comunicacional Regional producto de contingencias, cambios en los énfasis estratégicos del Servicio, etc., dará pie a la generación de una nueva versión del respectivo Plan, y deberá ser validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas en los mismos términos antes descritos. No podrán realizarse modificaciones al respectivo Plan dentro de los últimos 90 días previos al término del periodo de medición.

¹⁰ El Plan establecerá para cada acción comprometida su respectivo plazo de ejecución. Cada Informe de Desempeño de Convenio ADP deberá reportar las acciones que tengan fecha de ejecución dentro de su periodo ADP. De este modo, un periodo ADP podría abordar acciones contenidas en más de un Plan Comunicacional; por ejemplo, el Convenio de la Directora Regional de Aysén deberá informar, en su 1er año de convenio, el cumplimiento de todas las acciones comprometidas con fecha entre Marzo y Diciembre del Plan Comunicacional 2017, y todas las acciones comprometidas con fecha entre Enero y Febrero del Plan Comunicacional 2018.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Objetivo 4: Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio, fortaleciendo la participación ciudadana en la región con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos en los incentivos del mercado regional.

Ponderación: 20%

Indicadores								
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos		
Porcentaje de propuestas ¹¹ con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a través de los Consejos Consultivos Regionales o su equivalente ¹² , respecto de las programadas para el período ¹³ .	$(\text{N}^\circ \text{ de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a través de los Consejos Consultivos en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de propuestas con enfoque territorial programadas a emanar desde la ciudadanía a través de los Consejos Consultivos en el año } t) * 100$	100%	10%	100%	10%	100%	- Minuta con propuestas prioritizadas a implementar durante el(los) año(s) t del Convenio, elaborado por la Dirección Regional y validado por el Departamento de Participación Ciudadana (DPC).	Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 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.

¹¹ Las propuestas deberán ser validadas a través de correo electrónico por el DPC y servir de insumo para su implementación en los productos ejecutados en este año o en años posteriores.

¹² Como equivalentes aplicarán a las Direcciones regionales sin consejo consultivo constituido, y para cualquiera de los otros mecanismos establecidos como obligatorios en la Norma de Participación Ciudadana del SERNAIC y que tengan alcance regional. A saber: 1) Acceso a información relevante; 2) Cuenta Pública Participativa Anual; 3) Consultas Ciudadanas; 4) Encuentros de Diálogos Participativos; 5) Conversatorios de consumo; 6) Cabildos Ciudadanos y 7) Audiencias Públicas. Las propuestas deberán ir vinculadas a los productos específicos vigentes, los cuales se encuentran en el Formulario Al vigente.

¹³ La programación de propuestas con enfoque territorial emanadas desde la ciudadanía a través de los Consejos Consultivos, o su equivalente, contempla levantar tres (3) propuestas durante cada año de gestión.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Porcentaje de productos ¹⁴ ejecutados por la DR con enfoque territorial emanados desde los Consejos Consultivos Regionales o su equivalente, respecto de los programados para el período ¹⁵ .	(N° de productos ejecutados por la DR con enfoque territorial emanados desde los Consejos Consultivos Regionales o su equivalente / N° de productos programados a ejecutar por la DR con enfoque territorial emanados desde los Consejos Consultivos Regionales o su equivalente) * 100	100%	10%	100%	10%	100%	10%	- Validación técnica del departamento responsable del producto específico a mejorar. - Medio(s) de verificación que demuestre(n) la implementación de la propuesta contenida en la minuta con propuestas priorizadas.	Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 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.
---	---	------	-----	------	-----	------	-----	--	--

¹⁴ Los productos a ejecutar deberán ser validados a través de correo electrónico por nivel central y corresponder a alguno/s de aquellos identificados en el Formulario A1 vigente.

¹⁵ La programación de productos emanados desde los Consejos Consultivos Regionales, o su equivalente, a ejecutar en la Región, contempla la implementación de una (1) propuesta durante cada año de gestión.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Objetivo 5: Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de 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: 20%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos			
Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Ministro de Fe (M de F) del SERNAC ¹⁶ (eventual futuro programa de fiscalización)	(N° de actividades de M de F realizadas en plazo en la región en el año t del convenio / N° de actividades planificadas en el Programa Nacional de Ministros de Fe para el año t del convenio)*100.	80%	20%	80%	20%	80%	20%	- Programa Nacional de actividades Ministro de Fe (o equivalente) vigente, aprobado por el Director Nacional y enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, mediante oficio reservado. - Actas de actividades de Ministros de Fe.	No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. Si existiesen, puede ajustarse el Plan o Programa conforme a estos cambios o nuevos lineamientos. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso. 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.

¹⁶ El programa del tercer año debe considerar el hito de reporte hasta 120 días antes de finalizar el convenio, como lo establece el Artículo 24 del Decreto 177 de 2014. Las actividades (o salidas) de los Ministros de Fe pueden tener como efecto resultante la interposición de denuncias o de demandas contra proveedores que no cumplan con lo establecido en la Ley de Protección al consumidor. Una actividad o salida puede generar una o más actas de salidas de Ministros de Fe. Dentro de un año 1 del convenio pueden haber más de un Programa de Ministros de Fe. Si el programa fuese emitido en marzo, pudiera haber solo un programa para el año 1 del convenio.

**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 de la Directora Regional señalada en los considerandos precedentes, para su conocimiento y registro.

3º. NOTIFÍQUESE a la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo, mediante la remisión de copia íntegra de este acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor