



DIVISION JURÍDICA
AVV/ECD
390005417



APRUEBA GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE DESEMPEÑO CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

R. M. EXENTA N° 45 /

SANTIAGO, 11 ABR. 2017

VISTO: Lo dispuesto en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882; en el Decreto Supremo N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y en la Resolución Ministerial Exenta N° 77, de 2015, de esta Secretaría de Estado.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, mediante Resolución Ministerial Exenta N° 77, de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se aprobó el convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, el Ministro Secretario General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.
- 2.- Que, mediante Ord. N° 04289, de 2017, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor remitió el Informe de Convenio de Desempeño correspondiente al período 2016-2017.
- 3.- Que, mediante Ord. N° 1695, de 2017, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que se ha verificado el cumplimiento de las metas comprometidas, para el segundo año de gestión, período comprendido entre el 5 de enero de 2016 y el 4 de enero de 2017, en un 100%.







RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébase el grado de cumplimiento en un 100% de las metas establecidas para el segundo año de gestión, período comprendido entre el 5 de enero de 2016 y 4 de enero de 2017, en el Convenio de Desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, el Ministro Secretario General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remítase copia de esta Resolución Ministerial a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES
MINISTRO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO

MEMORANDUM N°390005417

A : **ANA VARGAS VALENZUELA**
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA

DE : **PATRICIO CUADRA CÁCERES**
AUDITOR MINISTERIAL

REF : SOLICITA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL EXENTA.

FECHA : SANTIAGO, 06 de abril de 2017.

Por el presente, solicito a usted impartir las instrucciones para que se emita "Resolución Ministerial Exenta", que apruebe el nivel de cumplimiento del Convenio de Alta Dirección Pública suscrito entre el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

Se adjunta, la Res. M. Exta. N°77 de fecha 04 de junio de 2015, que contiene el Convenio suscrito, Ord. N°4289 del '3 de marzo de 2017 del Servicio Nacional del consumidor, Ord. N°1695 del 23 de marzo de 2017 del Ministerio de Economía e Informe de verificación realizado por Auditoría Ministerial, en el que se da cuenta del nivel de cumplimiento del convenio señalado.

Saluda atentamente a usted



PATRICIO CUADRA CÁCERES
AUDITOR MINISTERIAL



CCS/BRT





DIVISION JURIDICA
AVV/CGR
390007215



APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

R. M. EXENTA Nº 77

SANTIAGO, 04 JUN. 2015

VISTO: Lo dispuesto en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882; en el Decreto Supremo N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y en el Ord. N° 1331, de 2015, del Director Nacional del Servicio Civil.

CONSIDERANDO:

Que, por medio del Ord. N° 1331, de 2015, el Director Nacional del Servicio Civil remitió a esta Secretaría de Estado, el Convenio de Desempeño suscrito con el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, para los efectos de dictar la respectiva resolución aprobatoria.

RESUELVO:

ARTÍCULO ÚNICO: Apruébase el Convenio de Desempeño suscrito entre el Ministro de Hacienda, la Ministra Secretaria General de la Presidencia, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y el Ministro de Economía, Fomento y Turismo cuyo texto se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE DESEMPEÑO
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**



I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Ernesto Muñoz Lamartine
Cargo	Director Nacional
Institución	Servicio Nacional del Consumidor
Fecha nombramiento	05/01/2015
Dependencia directa del cargo	Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Período de desempeño del cargo	05/01/2015 al 04/01/2018

Fecha evaluación 1er año de gestión	05/01/2015 al 04/01/2016
Fecha evaluación 2do año de gestión	05/01/2016 al 04/01/2017
Fecha evaluación final	05/01/2017 al 04/01/2018

Período de gestión: Del 05/01/2014 al 04/01/2018

Objetivo 1: Promover el fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.

Ponderación: 30%

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 sobre el plan de fortalecimiento ¹ y de SERNAC	$(N^{\circ} \text{ de acciones del plan ejecutadas en el período } t / N^{\circ} \text{ de acciones del plan contempladas para el período } t) * 100$	70%	15%	75%	15%	80%	15%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de pre-fortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC revisado por el Director Nacional al primer semestre del período y enviado por oficio a Ministerio de Economía. ▪ Informe de cumplimiento del período enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo ▪ Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan. 	<p>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.</p> <p>Se mantiene financiamiento proyecto BID de Modernización</p> <p>Supone aprobadas las modificaciones a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en un plazo no mayor al del</p>

¹ El Pre fortalecimiento está asociado a la etapa previa a la implementación del nuevo marco legal que da nuevas atribuciones a SERNAC y constituye una instancia de preparación institucional para afrontar este desafío de óptima manera . El fortalecimiento en cambio, se refiere a la puesta en marcha del nuevo SERNAC conforme a la implementación del proyecto de ley ya aprobado.

² No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos respecto de las actividades a realizar tanto en el marco del prefortalecimiento como en el fortalecimiento. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, normativos, reguladores y/o fiscalizadores entre otros.

										primer semestre del año 2015.
Porcentaje de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el período.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera ³ en el período / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el período t)*100	70%	15%	75%	15%	80% ⁴	15%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo enviado a Ministerio de Economía. ▪ Verificadores de cobertura según tipo de actividad. ▪ Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Nacional enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. ▪ No existe reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador. 	

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 (en fase de revisión final durante el primer trimestre de 2015). 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. Fundamente 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.

Objetivo 2: Perfeccionar el proceso de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos.

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 cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses en el periodo t ⁷ / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el período t)*100	25%	20%	30%	20%	40%	20%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficios de apertura de Mediación Colectiva emitidas por el servicio y comunicadas al proveedor. ▪ Acta o minuta del Comité de Soluciones Colectivas (CSC) en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedor. ▪ Planilla de control del resultado del indicador. 	No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.

5 Supone Mediaciones colectivas (MC) gestionadas institucionalmente, esto es, tanto por la División Jurídica (DJ), como por la División de Consumo Financiero (DCF) y las Direcciones Regionales, o equivalentes (considerando los eventuales cambios de la estructura organizacional y funcional). Considera a todas las MC abiertas entre enero y septiembre del año 1 y el año 2 y las abiertas entre enero y junio del año 3. Si al finalizar el periodo aún no se cuenta con cierre, igualmente se contabilizará la MC abierta y el tiempo de tramitación se contará hasta la fecha de evaluación del convenio.

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 El dato actual anual establece que hay un 10% de mediaciones colectivas con un plazo de 3 meses o inferior en su tramitación y que el promedio de tiempo se encuentra en los 243 días.

Objetivo 3: 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 ⁸ (eventual futuro programa de fiscalización)	(N° de actividades de M de F realizadas en el año t / N° de actividades planificadas en el Programa Nacional de Ministros de Fe para el periodo)*100.	80%	10%	80%	10%	80%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Nacional de actividades Ministro de Fe (o equivalente) aprobado por el Director Nacional a marzo del año t enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo, mediante oficio reservado. ▪ Actas de salidas Ministros de Fe (o equivalente)⁹ ▪ Planilla de control de salidas y resultados 	<p>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.</p> <p>Que facultades fiscalizadoras se inician en año 2016.</p>
Porcentaje de mercados para los cuales se cuenta con un estudio de inteligencia ¹⁰ .	(N° mercados con un estudio de inteligencia desarrollado en el período ¹¹ /N° total de mercados definidos en la MMR ¹² vigente al inicio del período)*100	20%	10%	25%	10%	30%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de estudio de inteligencia del mercado. ▪ Matriz de Mercados Relevantes aprobada por el Director Nacional en el periodo t. 	<p>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p>

⁸ El programa del tercer año se considerará el desempeño hasta el mes de junio de acuerdo a Artículo 24 del Decreto 172 de 2014.

⁹ 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.

¹⁰ Se entenderá por estudio de inteligencia a estudios sobre organización industrial o vacíos de regulación o caracterización de los mercados entre otros. Incluye estudios desarrollados por cualquiera de los Deptos. de SERNAC que generan este tipo de productos, así como por externos a cargo de alguno de éstos. Un estudio pudiese cubrir más de un mercado.

¹¹ Estos estudios no existen a la fecha. En efecto su desarrollo se circunscribe con los lineamientos estratégicos de la Dirección en torno con el elevar el perfil técnico, y calidad de la información que provee el SERNAC como organismo especialista en materias de consumo, particularmente en los mercados.

¹² La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es un producto estratégico del SERNAC, cuyo objetivo es priorizar productos y líneas estrategias institucionales en torno a aquellos mercados o sub mercados donde los derechos de los consumidores se encuentren en mayor vulnerabilidad y permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile. La matriz se encuentra compuesta por mercados relevantes y actualmente se encuentra en proceso de revisión de mercados, por lo que para el año 2015 el número total de mercados puede aumentar o disminuir y junto con ellos el porcentaje de cumplimiento asociado.

Objetivo 4: Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, resguardando el nivel de cumplimiento de objetivos del servicio mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.

Ponderación: 30%

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 Convenio de desempeño colectivo en el periodo t-1 ¹³	(Número de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al 90% periodo t-1 /Número total de centros de responsabilidad para el periodo t-1)*100	90%	10%	90%	10%	90%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio firmado por el Director Nacional que informa el nivel de cumplimiento por centro de responsabilidad, enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo. en el Informe de Cumplimiento del presente Convenio en el año de gestión. ▪ Convenio del desempeño colectivo año t-1 	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.
Porcentaje de cumplimiento del Sistema de monitoreo de desempeño institucional en el periodo t-1 ¹³	(Número de metas cumplidas el año t-1/número de metas establecidas para el año t-1)*100	90%	10%	90%	10%	90%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de validación emitido por DIPRES ▪ Formulario PMG año t-1 	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

¹³ El período t-1 se refiere al año calendario inmediatamente anterior al inicio del año del Convenio. Por ejemplo en el caso del año 1 del presente Convenio se reportará el indicador correspondiente al año calendario 2014 y así sucesivamente.

Porcentaje de Satisfacción de los participantes de las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año convenio t.	(N° de funcionarios que declaran estar satisfechos ¹⁴ con las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año t / N° total de funcionarios que participan en las actividades del Plan de Calidad de Vida ¹⁵ correspondiente al año t)*100	80%	10%	80% ¹⁶	10%	80%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Calidad de Vida año t. ▪ Encuestas de satisfacción del año t respondidas. ▪ Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción del Plan de Calidad de Vida año t. 	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.
---	--	-----	-----	-------------------	-----	-----	-----	---	---

14 La satisfacción y el grado de evaluación respectivo quedará definido en la minuta metodológica respectiva, la cual se incluirá en el Reporte de tabulación de encuestas.

15 El Plan de Calidad de vida incluye una serie de actividades enfocadas a mejorar y gestionar las condiciones que influyen en la calidad de vida en el trabajo. Pueden incluir acciones vinculadas a salud y prevención de enfermedades, desarrollo personal y social, ámbito familiar y actividades deportivas, entre otras.

16 El desafío en este indicador es poder mantener los estándares de satisfacción de las actividades del Plan de Calidad de vida pese a los modificaciones estructurales que se proyectan para el Servicio a propósito de la Ley de fortalecimiento de SERNAC.

Alberto Arenas de Mesa, Ministro de Hacienda; Ximena Rincón González, Ministra Secretaria General de la Presidencia; Ernesto Muñoz Lamartine, Director Nacional, Servicio Nacional del Consumidor; Luis Felipe Céspedes Cifuentes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

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



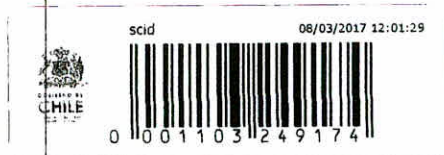
**KATIA TRUSICH ORTIZ
MINISTRA (S) DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO**



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



**Katia Trusich Ortiz
Subsecretaria de Economía y
Empresas de Menor Tamaño**



ORD.: N° 04289 /

ANT.: REX. N°77 de 04 de junio de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba Convenio de Desempeño con el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

MAT: Remite Informe de Cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del Segundo año de gestión, del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

SANTIAGO, 03 MAR 2017

A : **SR. LUIS FELIPE CÉSPEDES FUENTES**
Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DE : **SR. ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**
Director Nacional
Servicio Nacional Del Consumidor

De mi consideración:

Junto con saludarle, en el marco de la evaluación de mi Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, remito a usted el Informe de Cumplimiento correspondiente al segundo año de gestión, cuyo periodo evaluado inicia el 05/01/2016 hasta el 05/01/2017, en el cual se da cuenta del cumplimiento de los indicadores y metas en dicho plazo.

Así mismo, se adjunta el CD "Medios de Verificación ADP-DN 2º año de gestión" en el que se encuentran almacenados los documentos y registros que permiten verificar el cumplimiento de la totalidad de los indicadores contenidos en el convenio suscrito.

Esperando su correcta recepción, se despide cordialmente.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



ORD. N° 1695

23 MAR 2017

ANT.:

- 1) Ley N°19.882 del Ministerio de Hacienda, de fecha 23 de junio de 2003, título 6, párrafo 5.
- 2) Reglamento N°172 del Ministerio de Hacienda, de fecha 07 de febrero de 2014.
- 4) Ley N°20.955 del Ministerio de Hacienda, de fecha 20 de octubre de 2016.
- 5) ORD. N°4289 de fecha 3 de marzo de 2017 que adjunta Informe de cumplimiento Convenio de Desempeño de Alto Directivo Público, primer nivel jerárquico, SERNAC.

MAT.: Comunica grado de cumplimiento de las metas comprometidas para el segundo año de gestión del Convenio de Alta Dirección Pública suscrito por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

DE : **LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES**
Ministro de Economía, Fomento y Turismo

A : **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

En el marco de la evaluación anual de cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alto Directivo Público, suscrito entre el Ministro de Economía y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, este Ministerio, a través de su Auditoría Ministerial, ha verificado el cumplimiento de las metas comprometidas para el segundo año de gestión, periodo comprendido entre el 05 de enero del 2016 y el 04 de enero del 2017, concluyendo que éstas se encuentran cumplidas en un 100%.

Conforme a lo anterior, el Ministerio de Economía emitirá la Resolución respectiva e informará los resultados de la verificación a la Dirección Nacional del Servicio Civil, según lo establece la normativa.

Se adjunta Informe de Verificación emitido por la Unidad de Auditoría Ministerial.

Saluda atentamente a usted,

LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES
Ministro de Economía, Fomento y Turismo

TME/AFC/PC/CCS/BRT
Distribución:
Gabinete Ministro
Auditoría Ministerial
Unidad de Planificación y Control de Gestión de SERNAC
Oficina de Partes Subsecretaría de Economía 110324917
390004317





Auditoría Ministerial

**INFORME DE VERIFICACIÓN FINAL
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA (CADP)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**

**Auditoría Ministerial
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Marzo 2017, Santiago**



I. RESUMEN EJECUTIVO

OBJETIVO GENERAL

Verificar el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alto Directivo Público, Primer Nivel Jerárquico, del Director Nacional, correspondiente a su segundo año de ejecución, que data desde el 05 de enero de 2016 al 04 de enero de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión comprometidos por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.
- Realizar observaciones con la finalidad de precisar los niveles de cumplimiento, si corresponde.

ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

Todos los indicadores y actividades comprometidas para el segundo año de gestión comprendido entre el 05 de enero de 2016 al 04 de enero de 2017.

CONCLUSIONES

En la siguiente tabla, se observa el resumen del nivel de cumplimiento verificado en cada compromiso de gestión establecido en el Convenio de Alta Dirección suscrito.

Objetivo	Indicador	Porcentaje	Estado
1	1	100%	Cumplido
1	2	100%	Cumplido
2	1	100%	Cumplido
3	1	100%	Cumplido
3	2	100%	Cumplido
4	1	100%	Cumplido
4	2	100%	Cumplido
4	3	100%	Cumplido

II. RESULTADOS SEGÚN INDICADOR

A continuación, se presenta el detalle de los resultados según indicador, respecto del cumplimiento alcanzado por el Director Nacional.

Objetivo 1	Promover el fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento sobre el plan de prefortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones del plan ejecutadas en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de acciones del plan contempladas para el periodo } t) * 100.$
Meta	75%
Ponderador	15%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Por medio del Ord. N°07237 del 31 de marzo de 2016, el Director Nacional remite el Plan de Pre-Fortalecimiento y Fortalecimiento de Sernac, en el que se definieron 22 actividades a desarrollar durante el segundo año de gestión de las cuales 19 fueron efectivamente realizadas y corresponden a las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Adecuación de procesos.2. Lineamientos generales perfiles de cargo.3. Revisar perfiles actuales.4. Adecuación de Estructura Funcional.5. Acompañar funcionarios en proceso de cambio.6. Acompañar jefaturas y líderes de la Institución.7. Comunicaciones Internas Estratégicas.8. Despliegue Estratégico.9. Inducción a funcionarios del Servicio.10. Plan de Desarrollo Tecnológico.11. Desarrollo Tecnológico.12. Implementación desarrollos.13. Mantener la habilitación plataforma municipales/provinciales logradas al 2015 y Provinciales, que gestionen reclamos Sernac.14. Desarrollo de Metodología Participativa para la futura infraestructura.15. Elaboración y Actualización Plan de Liderazgo (Regiones).16. Plan Estratégico (Regiones).17. Implementación de Plan Liderazgo (Regiones).18. Despliegue Iniciativas de Comunicación (Regiones).19. Mantener Nivel Cobertura Plataformas Municipales (Regiones). <p>Posteriormente, por Ord. N°1718 del 31 de enero de 2017, se remite el respectivo informe de cumplimiento de las actividades comprometidas, por lo que una vez revisada la documentación remitida, se pudo verificar que existen 19 actividades que se encuentran cumplidas de acuerdo al cronograma definido.</p> <p>En tanto, las actividades que se indican a continuación fueron postergadas, para ser ejecutadas durante el tercer año de gestión, debido a que, para su realización, se requiere</p>	

que previamente, el proyecto de ley se encuentre aprobado, situación que, a la fecha del presente informe, aún no ocurre.

1. Selección y contratación de nuevo personal.
2. Preparación de informes de traslado y/o habilitación de infraestructura.
3. Ejecución de obras de habilitación generación de contratos acorde al plan de habilitación infraestructura SERNAC.

No obstante lo anterior, el indicador compromete un cumplimiento del 75%, siendo lo alcanzado, con las actividades realizadas un **86,36%**.

Tenido a la vista lo señalado anteriormente, se verificó que los medios de verificación presentados, corresponden a los comprometidos. Por lo tanto, el indicador se encuentra **cumplido**.

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo} / N^{\circ} \text{ de beneficiarios a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo}) * 100.$
Meta	75%
Ponderador	20%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	

El Director Nacional remitió por Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, los documentos para ser revisados por esta Auditoría Ministerial, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de este indicador para el 2° año de gestión del presente Convenio.

Para lo anterior, se remitieron los siguientes documentos:

1. Ord. N°7072, de fecha 30 de marzo de 2016, que fue remitido al Sr. Ministro, y que adjuntó:
 - “Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo”, en el que se definen las acciones a realizar en cada sector y que corresponde a:
 - Escolares:
 - a) Capacitación docente.
 - b) Material educativo.
 - c) Concurso escolar.
 - d) Actividades Educativas Presenciales.
 - Jóvenes:
 - a) Curso Online de Educación Financiera para Jóvenes.
 - b) Material Educativo.
 - c) Cursos para Jóvenes.
 - d) Actividades Educativas Presenciales.

- Personas Mayores:
 - a) Actividades Educativas Presenciales.
 - b) Material Educativo.
 - c) Cursos para personas mayores.
- Portal Web de Educación Financiera, con videos, guías, concursos y material educativo en general.
- Campañas Educativas.
- Asesoría y Orientación Móvil.

2. Medios de verificación de cobertura según tipo de actividad y que corresponden a:

- Actividades educativas presenciales realizadas:
 - Escolares (436 listas).
 - Jóvenes (495 listas).
 - Personas Mayores (302 listas).
- Actas de entrega de Materiales:
 - Escolares (146 Actas).
 - Jóvenes (24 actas).
 - Personas Mayores (70 actas).
- Registro de inscritos vía Aula Virtual a nivel nacional con un total de 326 inscritos.

3. Ord. N°1718, de fecha 31 de enero de 2017, que adjunta Informe de cumplimiento de las actividades y que se encuentra debidamente aprobado por el Director Nacional.

Por otra parte, el Director Nacional comprometió alcanzar el 75% del total de la cobertura estimada para el año 2016, la que correspondió a 83.317 escolares, 25.824 jóvenes, y 10.259 Personas Mayores, lo que sumado arroja un total de cobertura planificada para el año de gestión de 119.400 personas.

Una vez revisada la documentación presentada fue posible constatar que la cobertura alcanzada correspondió a 90.599 escolares, 19.393 jóvenes y 9.675 personas mayores, logrando un total de cobertura de 119. 667 personas.

Con todo lo anterior fue posible verificar, que se alcanzó un **100%** de cumplimiento, lo cual se detalla a continuación:

- Porcentaje de cobertura: $(119.667/119.400) * 100 = 100\%$

En consecuencia a lo verificado, se constató que los medios de verificación corresponden a los comprometidos. Por lo tanto, se concluye que el indicador se encuentra **cumplido**.

Objetivo 2	Perfeccionar el proceso de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses.
Fórmula de Cálculo	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100.
Meta	30%
Ponderador	20%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Mediante Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Director Nacional, remite documentos para determinar el nivel de cumplimiento del presente indicador, los que corresponden a los medios de verificación comprometidos, y que corresponde a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de 22 Oficios de Apertura de Mediaciones Colectivas, que fueron emitidos por el SERNAC. 2. 12 Minutas del Comité de Soluciones Colectivas (CSC), en las que es posible observar la aprobación de la propuesta presentada por el proveedor. 3. Planilla de control en la que se refleja el resultado del Indicador. <p>Toda la documentación presentada, corresponde a los medios de verificación comprometidos.</p> <p>Por otra parte, es preciso señalar que, del total de oficios presentados, 20 corresponden al año de gestión que se encuentra en evaluación, en tanto dos de los oficios se encuentran fuera de esta medición y que se identifican a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección Regional de Rancagua, Ord. N°520 del 30 de marzo de 2015, dirigido a "Inmobiliaria Familiar". 2. Dirección Regional de Valdivia, Ord. N°000314 del 06 de abril de 2015, dirigido a "Inmobiliaria SOCOVESA Sur S.A.". <p>Por lo tanto, de las 20 mediaciones realizadas en el segundo año de gestión, 7 de ellas fueron cerradas en un plazo igual o inferior a 3 meses y corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Polar. 2. ABC DIN. 3. Comercializadora S.A. 4. Aeropost. 5. VTR. 6. Constructora Santa Beatriz (Don Carlos). 7. Colegio María Auxiliadora. <p>Además, es importante señalar que el Directivo comprometió un porcentaje de cumplimiento, para el presente indicador de un 30%, habiendo logrado efectivamente un 35%, por lo que fue posible determinar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Objetivo 3	Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de la política de protección al consumidor.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Ministros de Fe (M de F) del SERNAC (eventual futuro programa de fiscalización).
Fórmula de Cálculo	(N° de actividades de M de F realizadas en el año t / N° de actividades planificadas en el Programa Nacional de Ministros de Fe para el periodo)*100.
Meta	80%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	

El Director Nacional remite por medio de Ord. N°7230, de fecha 30 de marzo de 2016 y Resolución Exenta N°356 de fecha 29 de marzo de 2016, el Programa Nacional de Ministros de Fe del Sernac, documentos en los que indica las actividades comprometidas mensualmente para el año 2016.

En el siguiente cuadro y de acuerdo a la información remitida como medio de verificación, se detalla la cantidad de actividades comprometidas v/s las realizadas, por mes:

Mes 2016	Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Rubro
Marzo	56	58	Farmacias
Abril	45	39	Garantía
Mayo	45	44	Mercado Financiero
Junio	45	40	Telecomunicaciones
Julio	46	34	Rotulado de Juguetes
Agosto	47	46	Buses
Septiembre	47	46	Sillas Vehículos
Octubre	47	46	Etiqueta de Alimentos
Noviembre	47	96	Ciberday
Diciembre	59	136	Garantía
Total	484	585	

En tanto lo comprometido por el Director Nacional, fue realizar un total de 484 actividades, siendo 585 el total de las efectivamente realizadas.

Al revisar la documentación presentada, fue posible constatar que los Ministros de Fe realizaron efectivamente, 585 actividades durante el año 2016, de las cuales se adjuntan las respectivas actas de salidas, con lo que se evidencia que se superó en 101, lo que corresponde a un 20% de sobrecumplimiento de las actividades comprometidas inicialmente, constatando además, que los medios de verificación presentados, corresponden a los comprometidos.

En consecuencia, fue posible verificar que el indicador se encuentra **cumplido**.

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de mercados para los cuales se cuenta con un estudio de inteligencia.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ mercados con un estudio de inteligencia desarrollado en el periodo} / N^{\circ} \text{ total de mercados definidos en la Matriz de Mercados Relevantes (MMR) vigentes al inicio del periodo}) * 100.$
Meta	25%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	

Por Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Director Nacional de Sernac, remite la documentación para determinar el grado de cumplimiento del presente indicador, y para ellos se adjunta la siguiente información:

1. Dos Informes de Estudio de Inteligencia de Mercados, los cuales abarcan 7 mercados.
2. Un estudio Ranking de Reclamos del Mercado Automotriz.
3. Matriz de Mercados Relevantes con 28 mercados definidos.

De los 28 mercados, el Sernac seleccionó 7 de ellos en base a los siguientes criterios:

- a. Sectores de consumo masivo.
- b. Estudio de organización Industrial para Principales Mercados no Financieros, cuya finalidad es mostrar las principales fallas que vulneran los derechos de los consumidores.
- c. Ranking de Reclamos.

De acuerdo a esto, los mercados seleccionados son:

- Salud (Isapre, Clínicas, Hospitales Privados y Centros Médicos).
- Retail.
- Transporte (Aéreo y Terrestre).
- Telecomunicaciones.
- Servicios Básicos.
- Inmobiliarios.
- Mercado Automotriz.

Por otra parte, los Estudios de Inteligencia realizados corresponden a 7 mercados seleccionados, de los 28 definidos en la Matriz de Mercados Relevantes, lo que representa un **25%** $((7/28) * 100)$.

Por lo tanto, una vez revisada la documentación presentada, se verificó que corresponde a los medios de verificación comprometidos, por lo que se constató que el indicador se encuentra **cumplido**.

Objetivo 4	Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, resguardando el nivel de cumplimiento de objetivos del servicio mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Convenio de desempeño colectivo en el periodo t-1.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al 90\% periodo t-1} / \text{Número total de centros de responsabilidad para el periodo t-1}) * 100.$
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Por Ord. N°4289 de fecha 03 de marzo de 2017 el Director Nacional, remitió los documentos para determinar el grado de cumplimiento del presente indicador y que corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ord. N°3457 del 05 de febrero de 2016, con Informe de Evaluación definitiva del Convenio de Desempeño Colectivo correspondiente al año 2015. 2. Resolución Exenta N°201 del 29 de febrero de 2016, que determina el grado de cumplimiento global por equipo de trabajo del Convenio de Desempeño Colectivo 2015. 3. Resolución Exenta N°1872 del 30 de diciembre de 2015, que aprueba modificación del Convenio de Desempeño Colectivo. <p>Una vez revisada la documentación remitida, que corresponde a los medios de verificación comprometidos, fue posible determinar que los 28 centros de responsabilidad que componen el Convenio, alcanzaron un cumplimiento del 100% en todas sus metas.</p> <p>En consecuencia, fue posible verificar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional en el periodo t-1.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al 90\% periodo t-1} / \text{Número total de centros de responsabilidad para el periodo t-1}) * 100.$
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Para la verificación del cumplimiento del presente indicador, el Director Nacional, remitió por medio de Ord. N°4289, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2015, en el que se identifican los objetivos comprometidos para el año antes mencionado. 2. Informe de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2015, el que es emitido por DIPRES, y que determina el grado de cumplimiento del mismo. 3. Decreto Exento N°131 del 10 de marzo de 2016, en el que es aprobado el nivel de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión, para el año 2015. <p>La documentación presentada corresponde a la comprometida como medio de verificación, para constatar el grado de cumplimiento del PMG del año 2015, el que correspondió a un 98%.</p> <p>Por lo tanto, una vez revisada la documentación, fue posible constatar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Indicador	3
Nombre del Indicador	Porcentaje de Satisfacción de los participantes de las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año convenio t.
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que declaran estar satisfechos con las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionarios que participan en las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año t}) * 100.$
Meta	80%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Adjunto al Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Jefe de Servicio remitió la documentación que permite constatar el grado de cumplimiento del presente indicador y que corresponde a la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Calidad de Vida año 2016, el que contiene las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> a) Programa de Salud Bio-psicoloboral y Promoción y Prevención de Salud. b) Programa Conciliación Trabajo/Familia-Personas. 	



Auditoría Ministerial

**INFORME DE VERIFICACIÓN FINAL
CONVENIO DE DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA (CADP)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**

**Auditoría Ministerial
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Marzo 2017, Santiago**



I. RESUMEN EJECUTIVO

OBJETIVO GENERAL

Verificar el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alto Directivo Público, Primer Nivel Jerárquico, del Director Nacional, correspondiente a su segundo año de ejecución, que data desde el 05 de enero de 2016 al 04 de enero de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión comprometidos por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.
- Realizar observaciones con la finalidad de precisar los niveles de cumplimiento, si corresponde.

ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

Todos los indicadores y actividades comprometidas para el segundo año de gestión comprendido entre el 05 de enero de 2016 al 04 de enero de 2017.

CONCLUSIONES

En la siguiente tabla, se observa el resumen del nivel de cumplimiento verificado en cada compromiso de gestión establecido en el Convenio de Alta Dirección suscrito.

Objetivo	Indicador	Porcentaje	Estado
1	1	100%	Cumplido
1	2	100%	Cumplido
2	1	100%	Cumplido
3	1	100%	Cumplido
3	2	100%	Cumplido
4	1	100%	Cumplido
4	2	100%	Cumplido
4	3	100%	Cumplido

II. RESULTADOS SEGÚN INDICADOR

A continuación, se presenta el detalle de los resultados según indicador, respecto del cumplimiento alcanzado por el Director Nacional.

Objetivo 1	Promover el fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento sobre el plan de prefortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de acciones del plan ejecutadas en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de acciones del plan contempladas para el periodo } t) * 100.$
Meta	75%
Ponderador	15%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Por medio del Ord. N°07237 del 31 de marzo de 2016, el Director Nacional remite el Plan de Pre-Fortalecimiento y Fortalecimiento de Sernac, en el que se definieron 22 actividades a desarrollar durante el segundo año de gestión y que corresponden a las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de procesos. 2. Lineamientos generales perfiles de cargo. 3. Revisar perfiles actuales. 4. Adecuación de Estructura Funcional. 5. Acompañar funcionarios en proceso de cambio. 6. Acompañar jefaturas y líderes de la Institución. 7. Comunicaciones Internas Estratégicas. 8. Despliegue Estratégico. 9. Inducción a funcionarios del Servicio. 10. Plan de Desarrollo Tecnológico. 11. Desarrollo Tecnológico. 12. Implementación desarrollos. 13. Mantener la habilitación plataforma municipales/provinciales logradas al 2015 y Provinciales, que gestionen reclamos Sernac. 14. Desarrollo de Metodología Participativa para la futura infraestructura. 15. Elaboración y Actualización Plan de Liderazgo (Regiones). 16. Plan Estratégico (Regiones). 17. Implementación de Plan Liderazgo (Regiones). 18. Despliegue Iniciativas de Comunicación (Regiones). 19. Mantener Nivel Cobertura Plataformas Municipales (Regiones). <p>Posteriormente, por Ord. N°1718 del 31 de enero de 2017, se remite el respectivo informe de cumplimiento de las actividades comprometidas, por lo que una vez revisada la documentación remitida, se pudo verificar que las 19 actividades se encuentran cumplidas de acuerdo al cronograma definido.</p> <p>En tanto, las actividades que se indican a continuación fueron postergadas, para ser ejecutadas durante el tercer año de gestión, debido a que, para su realización, se requiere</p>	

que previamente, el proyecto de ley se encuentre aprobado, situación que, a la fecha del presente informe, aún no ocurre.

1. Selección y contratación de nuevo personal.
2. Preparación de informes de traslado y/o habilitación de infraestructura.
3. Ejecución de obras de habilitación generación de contratos acorde al plan de habilitación infraestructura SERNAC.

No obstante lo anterior, el indicador compromete un cumplimiento del 75%, siendo lo alcanzado, con las actividades realizadas un **86,36%**.

Tenido a la vista lo señalado anteriormente, se verificó que los medios de verificación presentados, corresponden a los comprometidos. Por lo tanto, el indicador se encuentra **cumplido**.

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo} / \text{N}^\circ \text{ de beneficiarios a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo}) * 100.$
Meta	75%
Ponderador	20%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>El Director Nacional remitió por Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, los documentos para ser revisados por esta Auditoría Ministerial, con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de este indicador para el 2° año de gestión del presente Convenio.</p> <p>Para lo anterior, se remitieron los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ord. N°7072, de fecha 30 de marzo de 2016, que fue remitido al Sr. Ministro, y que adjuntó: <ul style="list-style-type: none"> • “Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo”, en el que se definen las acciones a realizar en cada sector y que corresponde a: • Escolares: <ol style="list-style-type: none"> a) Capacitación docente. b) Material educativo. c) Concurso escolar. d) Actividades Educativas Presenciales. • Jóvenes: <ol style="list-style-type: none"> a) Curso Online de Educación Financiera para Jóvenes. b) Material Educativo. c) Cursos para Jóvenes. d) Actividades Educativas Presenciales. 	

- Personas Mayores:
 - a) Actividades Educativas Presenciales.
 - b) Material Educativo.
 - c) Cursos para personas mayores.
- Portal Web de Educación Financiera, con videos, guías, concursos y material educativo en general.
- Campañas Educativas.
- Asesoría y Orientación Móvil.

2. Medios de verificación de cobertura según tipo de actividad y que corresponden a:

- Actividades educativas presenciales realizadas:
 - Escolares (436 listas).
 - Jóvenes (495 listas).
 - Personas Mayores (302 listas).
- Actas de entrega de Materiales:
 - Escolares (146 Actas).
 - Jóvenes (24 actas).
 - Personas Mayores (70 actas).
- Registro de inscritos vía Aula Virtual a nivel nacional con un total de 326 inscritos.

3. Ord. N°1718, de fecha 31 de enero de 2017, que adjunta Informe de cumplimiento de las actividades y que se encuentra debidamente aprobado por el Director Nacional.

Por otra parte, el Director Nacional comprometió alcanzar el 75% del total de la cobertura estimada para el año 2016, la que correspondió a 83.317 escolares, 25.824 jóvenes, y 10.259 Personas Mayores, lo que sumado arroja un total de cobertura planificada para el año de gestión de 119.400 personas.

Una vez revisada la documentación presentada fue posible constatar que la cobertura alcanzada correspondió a 90.599 escolares, 19.393 jóvenes y 9.675 personas mayores, logrando un total de cobertura de 119. 667 personas.

Con todo lo anterior fue posible verificar, que se alcanzó un **100%** de cumplimiento, lo cual se detalla a continuación:

- Porcentaje de cobertura: $(119.667/119.400) * 100 = 100\%$

En consecuencia a lo verificado, se constató que los medios de verificación corresponden a los comprometidos. Por lo tanto, se concluye que el indicador se encuentra **cumplido**.

Objetivo 2	Perfeccionar el proceso de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficios de los consumidores.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses.
Fórmula de Cálculo	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100.
Meta	30%
Ponderador	20%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Mediante Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Director Nacional, remite documentos para determinar el nivel de cumplimiento del presente indicador, los que corresponden a los medios de verificación comprometidos, y que corresponde a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de 22 Oficios de Apertura de Mediaciones Colectivas, que fueron emitidos por el SERNAC. 2. 12 Minutas del Comité de Soluciones Colectivas (CSC), en las que es posible observar la aprobación de la propuesta presentada por el proveedor. 3. Planilla de control en la que se refleja el resultado del Indicador. <p>Toda la documentación presentada, corresponde a los medios de verificación comprometidos.</p> <p>Por otra parte, es preciso señalar que, del total de oficios presentados, 20 corresponden al año de gestión que se encuentra en evaluación, en tanto dos de los oficios se encuentran fuera de esta medición y que se identifican a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección Regional de Rancagua, Ord. N°520 del 30 de marzo de 2015, dirigido a "Inmobiliaria Familiar". 2. Dirección Regional de Valdivia, Ord. N°000314 del 06 de abril de 2015, dirigido a "Inmobiliaria SOCOVESA Sur S.A.". <p>Por lo tanto, de las 20 mediaciones realizadas en el segundo año de gestión, 7 de ellas fueron cerradas en un plazo igual o inferior a 3 meses y corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Polar. 2. ABC DIN. 3. Comercializadora S.A. 4. Aeropost. 5. VTR. 6. Constructora Santa Beatriz (Don Carlos). 7. Colegio María Auxiliadora. <p>Además, es importante señalar que el Directivo comprometió un porcentaje de cumplimiento, para el presente indicador de un 30%, habiendo logrado efectivamente un 35%, por lo que fue posible determinar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Objetivo 3	Vigilar activamente los mercados a través del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de generación de información relevante y oportuna tanto para los consumidores, como para el desarrollo e implementación de la política de protección al consumidor.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Ministros de Fe (M de F) del SERNAC (eventual futuro programa de fiscalización).
Fórmula de Cálculo	(N° de actividades de M de F realizadas en el año t / N° de actividades planificadas en el Programa Nacional de Ministros de Fe para el periodo)*100.
Meta	80%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	

El Director Nacional remite por medio de Ord. N°7230, de fecha 30 de marzo de 2016 y Resolución Exenta N°356 de fecha 29 de marzo de 2016, el Programa Nacional de Ministros de Fe del Sernac, documentos en los que indica las actividades comprometidas mensualmente para el año 2016.

En el siguiente cuadro y de acuerdo a la información remitida como medio de verificación, se detalla la cantidad de actividades comprometidas v/s las realizadas, por mes:

Mes 2016	Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Rubro
Marzo	56	58	Farmacias
Abril	45	39	Garantía
Mayo	45	44	Mercado Financiero
Junio	45	40	Telecomunicaciones
Julio	46	34	Rotulado de Juguetes
Agosto	47	46	Buses
Septiembre	47	46	Sillas Vehículos
Octubre	47	46	Etiqueta de Alimentos
Noviembre	47	96	Ciberday
Diciembre	59	136	Garantía
Total	484	585	

En tanto lo comprometido por el Director Nacional, fue realizar un total de 484 actividades, siendo 585 el total de las efectivamente realizadas.

Al revisar la documentación presentada, fue posible constatar que los Ministros de Fe realizaron efectivamente, 585 actividades durante el año 2016, de las cuales se adjuntan las respectivas actas de salidas, con lo que se evidencia que se superó en 101 (20%) las actividades comprometidas inicialmente, constatando además, que los medios de verificación presentados, corresponden a los comprometidos.

En consecuencia, fue posible verificar que el indicador se encuentra **cumplido**.

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de mercados para los cuales se cuenta con un estudio de inteligencia.
Fórmula de Cálculo	(N° mercados con un estudio de inteligencia desarrollado en el periodo / N° total de mercados definidos en la Matriz de Mercados Relevantes (MMR) vigentes al inicio del periodo) *100.
Meta	25%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	

Por Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Director Nacional de Sernac, remite la documentación para determinar el grado de cumplimiento del presente indicador, y para ellos se adjunta la siguiente información:

1. Dos Informes de Estudio de Inteligencia de Mercados, los cuales abarcan 7 mercados.
2. Un estudio Ranking de Reclamos del Mercado Automotriz.
3. Matriz de Mercados Relevantes con 28 mercados definidos.

De los 28 mercados, el Sernac seleccionó 7 de ellos en base a los siguientes criterios:

- a. Sectores de consumo masivo.
- b. Estudio de organización Industrial para Principales Mercados no Financieros, cuya finalidad es mostrar las principales fallas que vulneran los derechos de los consumidores.
- c. Ranking de Reclamos.

De acuerdo a esto, los mercados seleccionados son:

- Salud (Isapre, Clínicas, Hospitales Privados y Centros Médicos).
- Retail.
- Transporte (Aéreo y Terrestre).
- Telecomunicaciones.
- Servicios Básicos.
- Inmobiliarios.
- Mercado Automotriz.

Por otra parte, los Estudios de Inteligencia realizados corresponden a 7 mercados seleccionados, de los 28 definidos en la Matriz de Mercados Relevantes, lo que representa un **25%** $((7/28)*100)$.

Por lo tanto, una vez revisada la documentación presentada, se verificó que corresponde a los medios de verificación comprometidos, por lo que se constató que el indicador se encuentra **cumplido**.

Objetivo 4	Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, resguardando el nivel de cumplimiento de objetivos del servicio mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.
Indicador	1
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Convenio de desempeño colectivo en el periodo t-1.
Fórmula de Cálculo	(Número de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al 90% periodo t-1 / Número total de centros de responsabilidad para el periodo t-1)*100.
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Por Ord. N°4289 de fecha 03 de marzo de 2017 el Director Nacional, remitió los documentos para determinar el grado de cumplimiento del presente indicador y que corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ord. N°3457 del 05 de febrero de 2016, con Informe de Evaluación definitiva del Convenio de Desempeño Colectivo correspondiente al año 2015. 2. Resolución Exenta N°201 del 29 de febrero de 2016, que determina el grado de cumplimiento global por equipo de trabajo del Convenio de Desempeño Colectivo 2015. 3. Resolución Exenta N°1872 del 30 de diciembre de 2015, que aprueba modificación del Convenio de Desempeño Colectivo. <p>Una vez revisada la documentación remitida, que corresponde a los medios de verificación comprometidos, fue posible determinar que los 28 centros de responsabilidad que componen el Convenio, alcanzaron un cumplimiento del 100% en todas sus metas.</p> <p>En consecuencia, fue posible verificar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional en el periodo t-1.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al 90\% periodo t-1} / \text{Número total de centros de responsabilidad para el periodo t-1}) * 100.$
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Para la verificación del cumplimiento del presente indicador, el Director Nacional, remitió por medio de Ord. N°4289, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2015, en el que se identifican los objetivos comprometidos para el año antes mencionado. 2. Informe de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2015, el que es emitido por DIPRES, y que determina el grado de cumplimiento del mismo. 3. Decreto Exento N°131 del 10 de marzo de 2016, en el que es aprobado el nivel de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión, para el año 2015. <p>La documentación presentada corresponde a la comprometida como medio de verificación, para constatar el grado de cumplimiento del PMG del año 2015, el que correspondió a un 98%.</p> <p>Por lo tanto, una vez revisada la documentación, fue posible constatar que el indicador se encuentra cumplido.</p>	

Indicador	3
Nombre del Indicador	Porcentaje de Satisfacción de los participantes de las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año convenio t.
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que declaran estar satisfechos con las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionarios que participan en las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año t}) * 100.$
Meta	80%
Ponderador	10%
Estado	Cumplido
Verificado por Auditoría Ministerial	
<p>Adjunto al Ord. N°4289 del 03 de marzo de 2017, el Jefe de Servicio remitió la documentación que permite constatar el grado de cumplimiento del presente indicador y que corresponde a la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Calidad de Vida año 2016, el que contiene las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> a) Programa de Salud Bio-psicoloboral y Promoción y Prevención de Salud. b) Programa Conciliación Trabajo/Familia-Personas. 	

c) Programa Construyendo/Mejorando las Relaciones Laborales.

d) Programa Recreativo/Cultural.

e) Programa Integración/Socialización/trabajo en equipo.

f) Programa Fortalecimiento Salud Física.

g) Programa Fortalecimiento Direcciones Regionales.

h) Programa Iniciativas Proyecto Innovación.

2. 560 Encuestas de satisfacción del año 2016 respondidas por los funcionarios.

3. Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción del Plan de Calidad de Vida año 2016.

De la documentación presentada, fue posible verificar que, de las 560 Encuestas respondidas, 548 corresponden a funcionarios que declaran, por este medio, estar satisfechos con las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al año 2016, calificando con nota 5, 6 ó 7 las actividades realizadas.

Por otra parte, el Director Nacional comprometió el 80% de satisfacción global, para cumplir el presente indicador, siendo lo real alcanzado de un **97,86%**.

En consecuencia, con lo anterior y una vez revisada la documentación presentada, que efectivamente corresponde a los medios de verificación comprometidos, fue posible constatar que el indicador se encuentra **cumplido**.

Control de participantes en el Informe		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Cecilia Cortés Stevens Profesional Auditoría Ministerial	Bárbara Roa Tamayo Profesional Auditoría Ministerial	Patricio Cuadra Cáceres Auditor Ministerial
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 16 de marzo de 2017	Fecha: 20 de marzo de 2017	Fecha: 22 de marzo de 2017



DIVISION JURÍDICA
AVV/ECD
390005417



APRUEBA GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE DESEMPEÑO CON EL DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

R. M. EXENTA N° 45 /

SANTIAGO, 11 ABR. 2017

VISTO: Lo dispuesto en los artículos sexagésimo primero y siguientes de la Ley N° 19.882; en el Decreto Supremo N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y en la Resolución Ministerial Exenta N° 77, de 2015, de esta Secretaría de Estado.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, mediante Resolución Ministerial Exenta N° 77, de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se aprobó el convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, el Ministro Secretario General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.
- 2.- Que, mediante Ord. N° 04289, de 2017, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor remitió el Informe de Convenio de Desempeño correspondiente al período 2016-2017.
- 3.- Que, mediante Ord. N° 1695, de 2017, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que se ha verificado el cumplimiento de las metas comprometidas, para el segundo año de gestión, período comprendido entre el 5 de enero de 2016 y el 4 de enero de 2017, en un 100%.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébase el grado de cumplimiento en un 100% de las metas establecidas para el segundo año de gestión, período comprendido entre el 5 de enero de 2016 y 4 de enero de 2017, en el Convenio de Desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, el Ministro Secretario General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remítase copia de esta Resolución Ministerial a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES
MINISTRO DE ECONOMÍA,
FOMENTO Y TURISMO




Lo presento, para su conocimiento,
Respetado Sr. Subsecretario,
REPUBLICA DE CHILE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y TURISMO
Subsecretaría de Economía y
Empresas de Hidrocarburos

