



División Jurídica
PSR 390000514

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

R. M. EXENTA N° 10,

SANTIAGO, 23 ENE. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.713; en los artículos 61 y siguientes de la Ley N° 19.882; en el artículo 9° del Decreto Supremo N° 1.580, de 2005, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y en el Oficio N° 121, de 2014, del Servicio Civil.

CONSIDERANDO:

Que, el Director Nacional del Servicio Civil remitió a esta Secretaría de Estado, mediante Oficio N° 121, de 16 de enero de 2014, el convenio de desempeño suscrito con el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, para los efectos de que se tramite su resolución aprobatoria.

RESUELVO:

ARTÍCULO ÚNICO: Apruébase 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, cuyo texto se transcribe a continuación:

CONVENIO DE DESEMPEÑO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Juan José Ossa Santa Cruz
Cargo	Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor
Institución	Servicio Nacional del Consumidor
Fecha nombramiento	12 de junio de 2013
Dependencia directa del cargo	Ministro de Economía, Fomento y Turismo
Período de desempeño del cargo	12/06/2013 – 11/06/2016

Fecha evaluación 1er año de gestión	11/08/2014
Fecha evaluación 2do año de gestión	11/08/2015
Fecha evaluación final	11/08/2016

MISOS DE DESEMPEÑO

Indicador 1: Monitorear permanentemente los mercados, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares legales¹ a los consumidores.

Asignación: 20%

Indicadores						
Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación ²	Supuestos
Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Salidas Temáticas de los Ministerios de Fe ³ del "C".	(N° de salidas temáticas ⁴ realizadas / N° de salidas temáticas planificadas en el Programa Nacional de Salidas Temáticas a Terreno de los Ministerios de Fe período junio 2013 junio 2014)*100.	90%	10%	10%	<ul style="list-style-type: none"> Programa Nacional de Salidas Temáticas a Terreno de los Ministerios de Fe año 2013, validado por la Dirección Nacional a marzo de 2013. Programa Nacional de Salidas Temáticas a Terreno de los Ministerios de Fe años 2014, 2015 y 2016, según corresponda, validado por la Dirección Nacional a enero del mismo año⁵. Informe sistematizado con la información de las actas levantadas por los Ministerios de Fe en la salida temática realizada año convenio⁶. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. Cambio legal que elimine o modifique la institución de Ministerios de Fe o las funciones y atribuciones de SERNAC en relación a los mismos.

¹ Se refiere al cumplimiento de las normativas del ámbito de consumo, principalmente de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, entendiendo como estándares legales las normas que todo proveedor debe cumplir en atención a una norma legal de consumo.

² La verificación establecidos en el presente convenio serán enviado al Sr. Ministro mediante oficio que remite informe de cumplimiento en cada año de gestión. La salida temática, corresponde a un conjunto de visitas realizadas por los Ministerios de Fe a nivel nacional a un grupo de proveedores respecto de obligaciones legales o reglamentarias que deben cumplir. El programa podrá ser sujeto a actualizaciones en virtud de sus plazos de realización, no así en las salidas temáticas inicialmente.

³ El programa de obligaciones que serán objeto de revisión por parte de los Ministerios de Fe y que debe cumplir un proveedor en virtud de una relación de consumo. Dichas obligaciones se encuentran en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) u otra norma jurídica.

⁴ La salida temática a Terreno de los Ministerios de Fe será elaborado para el año calendario respectivo, sin embargo, la medición del indicador se realizará por año convenio.

⁵ La información de las actas levantadas por los Ministerios de Fe corresponde al resumen de las visitas realizadas a nivel nacional a cada proveedor por un Ministro de Fe, donde se incorpora la información del cumplimiento o incumplimiento de una o más obligaciones legales o si este hecho es denunciado o no. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio deberá mantener un registro ordenado de las

<p>o el promedio de la fecha del año t⁷ y la de la acción asociada a na.</p>	<p>Sumatoria de días hábiles entre la fecha del acta del año t del ministro de fe y la fecha de la acción judicial interpuesta ante el tribunal competente / Sumatoria de actas de ministro de fe del año t validadas e instruidas para acción judicial por la División Jurídica o División de Consumo Financiero en el año t⁸</p>	<p>80 Días Hábiles</p>	<p>10%</p>	<p>75 Días Hábiles</p>	<p>10%</p>	<p>70 Días Hábiles</p>	<p>10%</p>	<p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copia de Actas de Ministro de Fe. ▪ Correo de validación e instrucción de acción judicial de la División Jurídica o División de Consumo Financiero. ▪ Copia del escrito de acción judicial con cargo del tribunal. </p>	<p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. ▪ Cambio legal o reglamentario que elimine o modifique la institución de Ministros de Fe o las funciones y atribuciones de SERNAC en relación a los mismos. ▪ Infracción o temática ya judicializada. </p>
---	---	--------------------------------	------------	--------------------------------	------------	--------------------------------	------------	---	--

rán las actas cuya validación de la División Jurídica o División de Consumo Financiero se encuentre pendiente. No se considerarán las actas en que no se valide para acción judicial. No se considerarán las actas de las cuales se determine el inicio de una gestión de mediación. No se considerarán para el cómputo de los días hábiles: los días feriados, festivos, sábados y domingos. actas de ministro a partir de la fecha de nombramiento del Director Nacional y cuya validación e instrucción para acción judicial se haya realizado hasta el mes de abril del año convenio.

Indicador 2: Generar cambios estructurales en los mercados de consumo masivos, a través de la supervisión de obligaciones legales, condiciones de mercado y contractuales existentes, previniendo que se puedan afectar derechos e intereses de los consumidores.

ponderación: 10%

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 anual de informes de adhesión realizados por la Fiscalía de la Dirección Jurídica.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ total de informes de contratos de adhesión realizados en el año de convenio} + \text{promedio anual de informes de contratos de adhesión realizados entre junio de 2011 y junio de 2013}}{2} \right) * 100$	7% 10%	14% 10%	21% 10%	Informes de contratos de adhesión realizados por la Fiscalía de Protección de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor.	Cambios en énfasis Gubernamentales Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

El incremento anual para los 3 años de convenio será calculado sobre los 14 informes emitidos entre junio de 2011 y junio de 2013 asciende a 14 informes. El incremento anual para los 3 años de convenio será calculado sobre los 14 informes emitidos, por lo tanto, el cumplimiento de la meta no es acumulativo.

Actividad 3: Fortalecer el proceso de mediaciones colectivas como herramienta eficiente, ágil y oportuna para la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores.

Reducción: 20%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos		
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3					
Porcentaje de satisfacciones sobre las mediaciones a realizarse en las oficinas de atención al consumidor (no incluidos en los indicadores estipulados ¹¹ .	(Nº de informes sobre compensaciones económicas no financieras realizados en plazos estipulados / Nº total de informes sobre compensaciones económicas de Mediaciones Colectivas no financieras solicitados por las Direcciones Regionales y Fiscalía de Protección)*100	60%	10%	65%	10%	70%	10%	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de trazabilidad de compensaciones económicas no financieras. Memorándum o correo electrónico recepcionados conformes por el Departamento de Estudios, con solicitud de informe de compensaciones no financieras. Registro de envío (Memorándum o correo electrónico) del Departamento de Estudios con informe de compensaciones no financieras solicitado por la Fiscalía de Protección o Dirección Regional. 	<ul style="list-style-type: none"> No se presentan cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio. No existen variaciones de consultas y reclamos por efecto de cambios en el entorno, asimismo por un cambio de comportamiento por parte de los proveedores. Se entenderá por cambio de entorno cuando se produzcan hechos de connotación regional o nacional en materia de consumo, de impacto en los consumidores a consecuencia de un acto masivo de vulneración de la Ley 19.496.

La meta de hacer más eficiente (disminuir el tiempo) el proceso de elaboración de informes sobre compensaciones económicas (no financieras), radica en que efectivamente el desarrollo de estos documentos permitan proyectar un valor ajustado como compensación para los consumidores afectados.

Las sobre compensaciones económicas deberán realizarse en un plazo no superior a 21 días hábiles, tiempo que se contabilizará desde la fecha de recepción conforme del Memorándum o correo electrónico correspondiente por parte del Departamento de Estudios hasta la fecha de su envío formal a la Fiscalía de Protección o Dirección Regional. En caso de que los antecedentes acompañados no sean suficientes o que se esté en espera del envío de información por parte del proveedor, se dará término a la solicitud inicial, solicitando mediante memo o correo electrónico los nuevos antecedentes a la Fiscalía de Protección o a las Direcciones Regionales y se reingresará la solicitud de elaboración de compensación no financiera, contando los 21 días hábiles desde la recepción en el DEI de los antecedentes. En el denominador de la fórmula de cálculo sólo se deben considerar las solicitudes de informes de compensaciones realizadas hasta el 15 de mayo de cada año.

etivo 4: Mejorar la gestión del Modelo de Atención al Consumidor (MAC), a través de la reducción de tiempos en la mitación de reclamos, y el incremento de respuestas acogidas favorablemente por los proveedores.

deración: 20%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Porcentaje de reclamos cerrados según los plazos ¹² utilizados para el Modelo de Atención al Consumidor	$\left(\frac{\text{Número de reclamos cerrados según los plazos estipulados en el MAC}}{\text{Número de reclamos cerrados en el periodo}^{13}} \right) * 100$	90%	93%	95%	10%	10%
Porcentaje de reclamos acogidos por los proveedores ¹⁴	$\left(\frac{\text{Número de reclamos acogidos por los Proveedores}}{\text{Número total de reclamos cerrados en el periodo}^{15}} \right) * 100$	56%	57%	58%	10%	10%

cional para el cierre de reclamos ingresados al MAC corresponde a 25 días hábiles. Para el cálculo del indicador se consideran los casos que ingresan por medio de los tres canales de atención (Call, al). Se excluyen aquellos casos que se asocian a mediaciones colectivas.
 medición del indicador comprende los reclamos ingresados desde el primer día hábil de Julio, hasta el último día hábil de mayo del año siguiente.
 de la medición, se excluyen aquellos casos que se asocian a mediaciones colectivas, ya que en dicho contexto existen plazos distintos a nivel institucional. Para el cálculo del indicador se consideran los san por medio de los tres canales de atención (Call, Web y Presencia).
 medición del indicador comprende los reclamos ingresados desde el primer día hábil de Julio, hasta el último día hábil de mayo del año siguiente.

Objetivo 5: Mejorar el desempeño institucional, aumentando el nivel de satisfacción sobre los procesos de soporte institucional, para alcanzar estándares de calidad y excelencia.

Ponderación: 20%

Nombre del Indicador	Indicadores				Medios de Verificación	Supuestos
	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Porcentaje de satisfacción de los participantes de las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al convenio t.	<p>(Nº de funcionarios que declaran estar satisfechos¹⁶ con las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al convenio t / Nº total de funcionarios que participan y responden de las encuestas de las actividades del Plan de Calidad de Vida correspondiente al convenio t)*100</p>	70% 20%	- -	- -	<ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Calidad de Vida año t (validado por la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas a más tardar el día 16 de Agosto de 2013). Guía de elaboración de minutas metodológicas y estándares para instrumentos de medición de Satisfacción e Insatisfacción. Minuta de metodológica para medición de Satisfacción. Encuestas de satisfacción del año t respondidas. Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción del Plan de Calidad de Vida año t. Listados de asistencia firmados de las actividades del plan de calidad de vida año t. 	<ul style="list-style-type: none"> No se presentan cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.
Porcentaje de cumplimiento de los procesos de soporte institucional respecto del año convenio t-1 ¹⁷ .	<p>((Promedio de los índices de satisfacción por cada área de soporte año convenio t / Promedio de los índices de satisfacción por</p>	-	3% 20%	2% 20%	<ul style="list-style-type: none"> Guía de elaboración de minutas metodológicas y estándares para instrumentos de medición de Satisfacción e Insatisfacción. Minuta de ponderación de procesos para cada área de soporte institucional. Bases de datos de respuestas correspondientes a la medición diagnóstica y Reporte de tabulación de datos. Base de datos de respuestas correspondientes a la medición y Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción de procesos de áreas de soporte año convenio t (año 2 y 3). Encuestas respondidas año t. 	<ul style="list-style-type: none"> No se presentan cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

¹⁶ La evaluación de las encuestas de satisfacción es de 1 a 7, se entenderá por funcionario satisfecho aquéllos que en promedio registren una nota igual o sobre 6. La satisfacción de las áreas de soporte institucional está compuesto por Gestión y Desarrollo de las Personas "GDP" (Procesos de: Comunicaciones Internas, Remuneraciones, Calidad de Vida), y Finanzas "DAF" (Procesos: Finanzas, Compras, Administración Documental), y Soporte y Desarrollo Tecnológico "SDT" (Proceso de Mesa de Ayuda de Soporte y Desarrollo Tecnológico). Además el área estará desagregado en procesos ponderados según lo indica la "Minuta de ponderación de procesos para cada área de soporte institucional. La encuesta de satisfacción se realiza una vez al año específico del proceso de GDP Calidad de Vida, la medición se realizará por actividad, cuantificando el acumulado como satisfacción anual) y la ponderarán aquellos funcionarios que utilicen los servicios antes señalados. La escala de evaluación es de 1 a 7 (estos criterios están declarados en la Guía de elaboración de minutas metodológicas y estándares para instrumentos de medición de satisfacción

cada área de
soporte año
convenio t-1) -
1)*100

Actividad 6: Implementar un sistema de información de lesiones asociadas a productos de consumo, que permita definir acciones institucionales en materia de seguridad de productos no alimenticios.

Asignación: 10%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Porcentaje de acciones implementadas del Programa de Trabajo para el desarrollo del sistema de información de lesiones asociadas a productos de consumo ¹⁸ que permitan definir acciones institucionales en materia de seguridad de productos no alimenticios.	(Nº de acciones implementadas en el año convenio t / Nº de acciones planificadas en el Programa de Trabajo para el año convenio t) *100	80%	85%	90%	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Trabajo, visado y enviado mediante memorándum al DN, a más tardar, el 31 de agosto del año convenio t. Informe de evaluación de ejecución de las acciones conforme al Programa de Trabajo del Período. Verificadores de las acciones implementadas, conforme a lo señalado en el programa. 	<ul style="list-style-type: none"> No se presentan cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.

de un sistema de información de lesiones asociadas a productos de consumo supone 3 fases. A saber:
 1) Implementación de un piloto relativo al sistema de información de lesiones asociadas a productos de consumo. (2) Implementación de ajustes al piloto, ampliación de éste y proyecciones para el sistema. (3) Implementación del sistema propiamente tal.
 1) Espacios para piloto (Minutas de presentación de proyecto - Mails de respaldo) y coordinación (Minutas de reunión - Lista de asistencia - Mails de respaldo)
 2) Información y propuestas de ajustes (Formatos de registro de los espacios piloto - Documentos de referencia técnica para el contraste y análisis - Informe de análisis de compromisos de operación (Convenios firmados - Resoluciones que aprueban convenios).
 3) el convenio. Compartida de información conforme a protocolos del convenio (Planillas de información - Informes de resultados).
 4) de los datos e información (Informe de análisis de características de los datos e información y propuestas de ajustes (evaluación de si los datos e información, satisfacen el programa de las fases y Propuestas de ajustes y mejoras (Informe de evaluación de la fase y propuestas de ajustes y mejoras).

FELIPE LARRAÍN BASCUÑAN, Ministro de Hacienda. CRISTIAN LARROULET VIGNAU. Ministro Secretario General de la Presidencia. JUAN JOSÉ OSSA SANTACRUZ. Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor. FELIX DE VICENTE MINGO. Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Hay firmas".

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

