



390006418  
DIVISION JURIDICA  
GCV



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

**R.M. EXENTA N° 70,**

**SANTIAGO,            0 6 ABR. 2018**

**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 ministerial exenta N° 77, de 2015, de esta Secretaría de Estado; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante resolución ministerial (E) 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, la Ministra Secretaria General de la Presidencia y el Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor.
2. Que, mediante Ord. N° 4.155, de 5 de marzo de 2018, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor remitió el Informe Anual de Cumplimiento de Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, correspondiente al tercer año de gestión del convenio, período comprendido entre el 05 de enero de 2017 y el 04 de enero de 2018.
3. Que, mediante Ord. N° 2.081, de 23 de marzo de 2018, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que se ha verificado el cumplimiento de los indicadores comprometidos para el tercer año de gestión, concluyendo que estos se encuentran cumplidos en un 100%.

**RESUELVO:**



**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébase el grado de cumplimiento en un 100% de los indicadores establecidos en el convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, la Ministra Secretaria General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional de Consumidor, aprobado mediante resolución ministerial (E) N° 77, de 04 de junio de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**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.**



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

- Distribución:
- Dirección Nacional del Servicio Civil
  - Servicio Nacional del Consumidor
  - División Jurídica.



## MEMORANDUM N°390006418

**A** : JEFA DIVISIÓN JURÍDICA  
**DE** : AUDITOR MINISTERIAL  
**REF.** : SOLICITA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL EXENTA.  
**FECHA** : SANTIAGO, 26 de marzo de 2018.

---

De acuerdo a lo que establece el Reglamento N°172 de 07 de febrero de 2014 del Ministerio de Hacienda, la Ley N°20.955 del 2016, ambos que regulan los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos, solicito a usted impartir las instrucciones para que se emita "Resolución Ministerial Exenta", que aprueba el cumplimiento, para el tercer año de gestión del Convenio de Alta Dirección Pública, suscrito entre el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo y el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

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

Se adjunta, copia del Ord. N°2081 de fecha 23 de marzo de 2018, que remite Informe de cumplimiento emitido por Auditoría Ministerial, copia de la R.M. Exenta N°77 del 04 de junio de 2015, que aprueba el Convenio de Desempeño y Oficio N°4155 de 05 de marzo de 2018 del Servicio Nacional del Consumidor, el que acompaña la documentación que da cuenta de los medios de verificación comprometidos.

Saluda atentamente a usted,



  
**PATRICIO CUADRA CÁCERES**  
Auditor Ministerial

  
CCS/BR



DIVISION JURÍDICA  
AVV/CGR  
390007215



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

R. M. EXENTA N° 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 pre-fortalecimiento <sup>1</sup> y de fortalecimiento de SERNAC	(N° de acciones del plan ejecutadas en el período t/N° de acciones del plan contempladas para el período t)*100	70%	15%	75%	15%	80% 2	15%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Informe de cumplimiento del período enviado al Ministro/a de Economía, Fomento y Turismo</li> <li>▪ Verificadores de cumplimiento, conforme se señalan en el respectivo plan.</li> </ul>	<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>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 <sup>3</sup> 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% <sup>4</sup>	15%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo enviado a Ministerio de Economía.</li> <li>▪ Verificadores de cobertura según tipo de actividad.</li> <li>▪ Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Nacional enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</li> <li>▪ No existe reducciones presupuestarias ajenas al ministerio que afecten el indicador.</li> </ul>	

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 <sup>5</sup> cuyo tiempo de tramitación <sup>6</sup> 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 <sup>7</sup> / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100	25%	20%	30%	20%	40%	20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficios de apertura de Mediación Colectiva emitidas por el servicio y comunicadas al proveedor.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Planilla de control del resultado del indicador.</li> </ul>	No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.  Modificaciones legales no afectan el presente compromiso.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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 <sup>8</sup> (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"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Actas de salidas Ministros de Fe (o equivalente)<sup>9</sup></li> <li>▪ Planilla de control de salidas y resultados</li> </ul>	<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 <sup>10</sup> .	(N° mercados con un estudio de inteligencia desarrollado en el período <sup>11</sup> / N° total de mercados definidos en la MMR <sup>12</sup> vigente al inicio del período)*100	20%	10%	25%	10%	30%	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de estudio de inteligencia del mercado.</li> <li>▪ Matriz de Mercados Relevantes aprobada por el Director Nacional en el periodo t.</li> </ul>	<p>No se presenten cambios en énfasis Gubernamentales y/o Ministeriales que afecten la planificación del Servicio.</p>

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

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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 <sup>13</sup>	(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"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Convenio del desempeño colectivo año t-1</li> </ul>	<p>Que no ocurran catástrofes naturales o fortuitas, que afecten el normal funcionamiento del Servicio.</p> <p>Que no se produzcan reducciones, debido a causas externas al Servicio, en el presupuesto en los ítems correspondientes.</p>
Porcentaje de cumplimiento del Sistema de monitoreo de desempeño institucional en el periodo t-1 <sup>13</sup>	(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"> <li>▪ Certificado de validación emitido por DIPRES</li> <li>▪ Formulario PMG año t-1</li> </ul>	<p>Que no ocurran catástrofes naturales o fortuitas, que afecten el normal funcionamiento del Servicio.</p> <p>Que no se produzcan reducciones, debido a causas externas al Servicio, en el presupuesto en los ítems</p>

<sup>13</sup> El periodo 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 <sup>14</sup> 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 <sup>15</sup> correspondiente al año t)*100	80%	10%	80% <sup>16</sup>	10%	80%	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de Calidad de Vida año t.</li> <li>▪ Encuestas de satisfacción del año t respondidas.</li> <li>▪ Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción del Plan de Calidad de Vida año t.</li> </ul>	<p>Que no ocurran catástrofes naturales o fortuitas, que afecten el normal funcionamiento del Servicio.</p> <p>Que no se produzcan reducciones, debido a causas externas al Servicio, en el presupuesto en los ítems correspondientes.</p>
---	--	-----	-----	-------------------	-----	-----	-----	---	--

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**

OFICIO ORD. N° 2081 23 MAR 2018

- ANT.:** 1) Ley N°19.882 del Ministerio de Hacienda, de fecha 23 de junio de 2003, título 6, párrafo 5.  
2) Reglamento N°1.580 del Ministerio de Hacienda, de fecha 20 de marzo de 2006.  
3) Reglamento N°172 del Ministerio de Hacienda, de fecha 07 de febrero de 2014.  
3) ORD. N°4155 de fecha 05 de marzo de 2018 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 tercer año de gestión del Convenio de Alta Dirección Pública suscrito por el Director Nacional de SERNAC y el Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

**DE :** **JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS**  
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 del Servicio Nacional del Consumidor, este Ministerio, a través de su Auditoría Ministerial, ha verificado el cumplimiento de las metas comprometidas para el tercer año de gestión, periodo comprendido entre el 05 de enero de 2017 y el 04 de enero de 2018, 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,



**JOSÉ RAMÓN VALENTE VIAS**  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo

PER/PCC/CCS/MCM  
Distribución:  
Destinatario  
Gabinete Ministro  
Auditoría Ministerial  
Unidad de Planificación y Control de Gestión del SERNAC  
Oficina de Partes Subsecretaría de Economía  
390006118





**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 2018, 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 del Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente a su tercer año de ejecución, que data desde el 5 de enero de 2017 hasta el 4 de enero de 2018.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- o Medir el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión comprometidos por el Director Nacional.
- o 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 periodo comprendido entre el 5 de enero de 2017 y el 4 de enero de 2018.

### CONCLUSIONES

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

Objetivo	Indicador	Estado
1	1	Cumplido
1	2	Cumplido
2	1	Cumplido
3	1	Cumplido
3	2	Cumplido
4	1	Cumplido
4	2	Cumplido
4	3	Cumplido

### CONSIDERACIONES

Es importante constatar que, si bien la oportunidad de envío de la información fue en los plazos legales, no se cumplió con el acuerdo pre establecido de enviar los medios de verificación previo al cumplimiento formal de plazos, esto con el fin de evitar en el proceso de revisión situaciones generadas en el presente informe tales como falta de información, dudas o consultas.

Se solicita que en lo sucesivo los medios de verificación cuenten con la total completitud de la información a revisar para dar cuenta del cumplimiento del indicador y apegarse a los plazos establecidos previamente por esta Auditoría Ministerial.



## II. RESULTADOS SEGÚN INDICADOR

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

<b>Objetivo 1</b>	<b>Promover el fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.</b>
<b>Indicador</b>	1
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento sobre el plan de pre-fortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de acciones del plan ejecutadas en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de acciones del plan contempladas para el periodo t}) * 100.$
<b>Meta</b>	80%
<b>Ponderador</b>	15%
<b>Estado</b>	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 05 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió el Informe Anual de Cumplimiento y medios de verificación que dan cuenta del indicador.</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Oficio N°13674, de fecha 20 de julio de 2017, que remite Plan Pre-fortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC, actualizado a abril de 2017, y aprobado por el Director Nacional.</li><li>b) "Planilla de reporte control de cumplimiento Plan Pre-fortalecimiento y Fortalecimiento SERNAC".</li><li>c) Oficio N°4155, de fecha 05 de marzo 2018, que remite Informe de cumplimiento final Plan de Pre-fortalecimiento y Fortalecimiento de Sernac 2017, aprobado por el Director Nacional.</li><li>d) Medios de verificación correspondientes a 23 actividades.</li></ul> <p>De acuerdo al Plan de Pre-fortalecimiento y fortalecimiento de SERNAC, las actividades comprometidas para el periodo 2017, corresponden a 27.</p> <p>En tanto, 4 actividades planificadas no fueron ejecutadas dado que requerían de la aprobación e integración de recursos de la nueva ley, situación que, a la fecha del presente informe, aún no ocurre y que se define en los supuestos del convenio "Supone aprobadas las modificaciones a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en un plazo no mayor al del primer semestre del año 2015", a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Asignación nuevas funciones-funcionarios actuales.</li><li>2. Selección y contratación de nuevo personal.</li><li>3. Inducción personal nuevo.</li><li>4. Ejecución de obras de habilitación.</li></ul>	

De acuerdo a lo anterior, se contempla para el denominador 23 actividades como universo total para el Plan de Pre-Fortalecimiento y Fortalecimiento, del año 2017.

Para la verificación de ellas se realizó por parte de esta Auditoría Ministerial una muestra al 57% de dichas actividades.

El ponderador del presente indicador, compromete la realización del 80% del total, lo que equivale a 19 actividades como mínimo para lograr el cumplimiento del indicador.

Finalmente, en base a la información verificada por esta Auditoría Ministerial, se constata el cumplimiento de 23 actividades, en consecuencia, el indicador se encuentra **cumplido** en un **100%**  $[(23/23) * 100]$ .

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo} / N^{\circ} \text{ de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t}) * 100.$
Meta	80%
Ponderador	15%
Estado	<b>Cumplido.</b>
Verificado por Auditoría Ministerial	

Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió el Informe de Cumplimiento y medios de verificación que dan cuenta del indicador.

Se presentaron los siguientes medios de verificación:

- a) Ord. N°6291, de fecha 31 de marzo 2017, que remite "Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo", versión actualizada para la ejecución del programa a contar del año 2017.
- b) Verificadores de cobertura según tipo de actividad.
- c) Oficio N°4155, de fecha 5 de marzo 2018, que remite Informe de cumplimiento de actividades y cobertura Programa de Educación Financiera, fecha de aprobación 5 de enero de 2018.

Se procedió por parte de esta Auditoría Ministerial a establecer un muestreo en base a la información proporcionada, evaluando las Direcciones Regionales de Tarapacá, Atacama y Araucanía.

De los beneficiarios planificados para el año 2017, el SERNAC compromete cubrir el 80% de ellos, lo que corresponde a 99.042, de un total de 123.802.

Asimismo, y de acuerdo a la revisión ejecutada se constata una cobertura de 117.385 personas, correspondiendo a  $[(117.385/123.802) * 100] = 94,82\%$ .

En consecuencia, se constató que los medios de verificación corresponden a los comprometidos. Por lo tanto, se concluye que el indicador se encuentra **cumplido** al final del año de gestión.

<b>Objetivo 2</b>	<b>Perfeccionar el proceso de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos.</b>
<b>Indicador</b>	1
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	(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 período t)*100.
<b>Meta</b>	40%
<b>Ponderador</b>	20%
<b>Estado</b>	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió el Informe Anual de Cumplimiento y medios de verificación que dan cuenta del indicador.</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 52 oficios de apertura de Mediación Colectiva emitidas por el Servicio y comunicadas al proveedor.</li> <li>b) 41 actas o minutas del Comité de Soluciones Colectivas (CSC), emitidas por medio del sistema informático.</li> <li>c) Planilla de Control "Mediaciones Colectivas abiertas al 05 de enero de 2018", que evidencia el resultado del indicador.</li> </ul> <p>De la muestra realizada por esta Auditoría Ministerial (17%), es posible evidenciar el registro de 52 Mediaciones Colectivas realizadas por SERNAC, donde 41 de ellas fueron cerradas en el periodo, y de las cuales 28 han sido aperturadas y cerradas durante el tiempo de tramitación igual o inferior a 3 meses.</p> <p>El Servicio compromete el 40% de mediaciones colectivas, cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses, lo que corresponde a 21. En este caso, se constata el cierre en el plazo definido de 28 Mediaciones Colectivas, abarcando un porcentaje de un <b>53,85%</b>.</p> <p>Con los medios de verificación presentados y en base a la revisión efectuada, se determinó que el indicador se encuentra <b>cumplido</b>, al final del año de gestión.</p>	

<b>Objetivo 3</b>	<b>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.</b>		
<b>Indicador</b>	1		
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Ministros de Fe (M. de F.) del SERNAC (eventual futuro programa de fiscalización).		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de actividades de M de F realizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas en el Programa Nacional de Ministros de Fe para el periodo}) * 100.$		
<b>Meta</b>	80%		
<b>Ponderador</b>	10%		
<b>Estado</b>	<b>Cumplido.</b>		
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>			
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió los medios de verificación para determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por el indicador "Porcentaje de cumplimiento del Programa Nacional de Ministros de Fe (M de F) del SERNAC (eventual futuro programa de fiscalización)".</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ord. Reservado N°6289, de fecha 31 de marzo de 2017, remite Programa Nacional de Actividades de Ministros de Fe, para el año 2017.</li> <li>b) Res. Exenta N°408, de fecha 31 de marzo de 2017, "Establece Programa Nacional de Actividades de Ministros de Fe año 2017".</li> <li>c) 607 Actas de Salidas de Ministros de Fe (febrero a noviembre 2017).</li> <li>d) Planilla de control de salidas y resultados.</li> </ul> <p>Las salidas de Ministros de Fe realizadas por la Institución hacen referencia a lo siguiente:</p>			
<b>Mes</b>	<b>N° Actividades Ministros de Fe programadas 2017</b>	<b>N° Actividades Ministros de Fe Realizadas</b>	<b>Temática</b>
Febrero	36	88	Estacionamientos
Marzo	41	19	Estacionamientos J&S Parking
Abril	39	60	Estacionamientos
Mayo	86	86	Cyberday
Junio	39	66	Ley 20.555
Julio	39	33	Farmacias
Agosto	39	41	Empresas de cobranza
Septiembre	53	48	Telecomunicaciones
Octubre	86	17	CAE y CTC en página web
Noviembre	39	149	Cyberday

Diciembre	53	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>	<b>607</b>	
<b>Porcentaje de avance</b>		<b>110,36%</b>	

Es importante señalar que en los meses de febrero, marzo y abril se concentró principalmente en la temática de “Estacionamientos”, esto ante la entrada en vigencia de la Ley N°20.967, que regula el cobro de los servicios de estacionamientos. Por otra parte, se observó en el mes de noviembre un sobrecumplimiento de acuerdo a lo programado, por consiguiente, cero registros de visitas en el mes de diciembre.

El Servicio compromete realizar el 80% de actividades planificadas por los Ministros de Fe, contenidas en el Programa Nacional, lo que corresponde a 440 salidas.

En base al muestreo realizado por esta Auditoría Ministerial (36,57% de las actas de Ministros de Fe), se constata que los medios de verificación dan cuenta de lo establecido, reflejando un porcentaje de  $[(607/550) * 100] = 110,36\%$ . En consecuencia, el indicador se encuentra con un **sobrecumplimiento** al final del año gestión.

No obstante lo anterior, se observa en Programa Nacional de Actividades de Ministros de Fe, el número de 536 actividades a desarrollar durante el periodo febrero a diciembre 2017, debió ser de 550 actividades de acuerdo al desglose mensual otorgado en programación, dado que se presenta esta inconsistencia en la suma, esta situación fue aclarada en informe de cumplimiento al 5 de enero 2018.

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de mercados para los cuales se cuenta con un estudio de inteligencia.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de mercados con un estudio de inteligencia desarrollado en el periodo} / N^{\circ} \text{ total de mercados definidos en la Matriz de Mercados Relevantes (MMR) vigente al inicio del período}) * 100.$
Meta	30%
Ponderador	10%
Estado	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió los medios de verificación para determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por el indicador “Porcentaje de mercados para los cuales se cuenta con un estudio de inteligencia”.</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <p>a) 8 Informes de estudios de inteligencia de mercados.</p>	

- b) Matriz de Mercados Relevantes, aprobada por el Director Nacional, de fecha 11 de abril de 2015, la que consta de 28 Mercados, y que se mantienen para este periodo.

El Servicio compromete para el año de gestión la realización de "Estudio de inteligencia de mercado" para el 30% de los mercados definidos en Matriz de Mercados Relevantes, lo que equivale a 9 mercados.

SERNAC remite los siguientes 8 informes de estudios de inteligencia de mercados:

N°	Estudio de Inteligencia	Mercado
1	Estudio de Precios, Estacionamientos; mayo 2017.	-Automóviles y derivados.
2	Disponibilidad de medicamentos bioequivalentes en el mercado farmacéutico metropolitano y sus ventajas económicas para los consumidores; mayo 2017.	-Farmacias, artículos médicos y laboratorios.
3	Comportamiento de respuesta, grandes tiendas comerciales con reclamos en el SERNAC; mayo 2017.	-Retail. -Supermercados y distribuidora mayorista. -Ferreterías y tiendas de hogar y construcción.
4	Análisis de información de Sitios Web que ofrecen el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP); marzo 2017.	-Seguros.
5	Estudio comportamiento de respuesta proveedores de servicios de salud con reclamos en el Sernac; octubre 2017.	-Isapres. -Clínicas, hospitales, centros médicos y dentales.
6	Ranking del Mercado Financiero, Sub-mercados, Banca y tarjetas de crédito relacionadas al retail; junio 2017.	-Financiero.
7	Reporte de publicidad de aerolíneas; julio 2017.	-Transporte.
8	Evaluación de la rotulación y determinación del contenido de hidratos de carbono y cafeína en "Bebidas Energéticas", comercializadas en la provincia de Santiago; septiembre 2017.	-Alimentos y bebidas.

En base a la documentación remitida y a la revisión efectuada por parte de esta Auditoría Ministerial, se determina que los 8 estudios de inteligencia, involucran a 11 mercados definidos en la matriz de mercados relevantes, por lo tanto, el porcentaje alcanzado corresponde a  $[(11/28) * 100] = 39\%$ , por ende, podemos indicar que, el indicador se encuentra **cumplido** al término del año de gestión.

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	$(N^{\circ} \text{ de centros de responsabilidad que registran un nivel de cumplimiento igual o superior al } 90\% \text{ periodo t-1} / N^{\circ} \text{ total de centros de responsabilidad para el periodo t-1}) * 100.$
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió los medios de verificación para determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por el indicador "Porcentaje de cumplimiento del convenio de desempeño colectivo en el periodo t-1".</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ord. N°1825 que remite "Informe de evaluación definitiva del convenio de desempeño colectivo 2016", de fecha 31 de enero de 2017, firmado por el Director Nacional del SERNAC, y enviado al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.</li> <li>b) Ord. N°871, de Ministra de Economía, Fomento y Turismo (S), que "Comunica conformidad respecto del informe de evaluación definitivo de las metas de gestión para el año 2016", de fecha 09 de febrero de 2017.</li> <li>c) Res. Ex. N°188, que "Certifica grado de cumplimiento global por equipo de trabajo del convenio de desempeño colectivo 2016", de fecha 20 de febrero de 2017, cuyo grado de cumplimiento equivale a un 100%.</li> </ul> <p>Revisada la documentación, fue posible determinar que los 27 centros de responsabilidad, alcanzaron un cumplimiento del <b>100%</b>.</p> <p>En consecuencia, fue posible verificar que el indicador se encuentra <b>cumplido</b>.</p>	

Indicador	2
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento del Sistema de monitoreo del desempeño institucional en el periodo t-1.
Fórmula de Cálculo	(Número de metas cumplidas el año t-1/número de metas establecidas para el año t-1)*100.
Meta	90%
Ponderador	10%
Estado	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 05 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió los medios de verificación para determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por el indicador “Porcentaje de cumplimiento del Sistema de monitoreo del desempeño institucional”.</p> <p>Se presentaron los siguientes medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decreto Exento N°180, del 3 de marzo de 2017 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual señala el grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión en el año 2016, el que correspondió a un 100%.</li> <li>b) Certificado N°11539, de validación emitido por DIPRES.</li> <li>c) Formulario PMG año 2016.</li> </ul> <p>La documentación presentada corresponde a la comprometida como medio de verificación, para constatar el grado de cumplimiento del PMG del año 2016, el que abarcó un cumplimiento de un <b>100%</b>.</p> <p>Por lo tanto, una vez revisada la documentación, fue posible constatar que el indicador se encuentra <b>cumplido</b>.</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	(N° de funcionarios que declaran estar satisfechos 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 correspondiente al año t)*100.
Meta	80%
Ponderador	10%
Estado	<b>Cumplido.</b>
<b>Verificado por Auditoría Ministerial</b>	
<p>Por medio de Ord. N°4155, de fecha 5 de marzo de 2018, el Servicio Nacional del Consumidor, remitió los medios de verificación para determinar el nivel de cumplimiento alcanzado por el indicador “Porcentaje de satisfacción de los participantes de las actividades del plan de calidad de vida”.</p>	

Se presentaron los siguientes medios de verificación:

- a) Plan de calidad de vida 2017, de fecha 30 de marzo de 2017.
- b) 550 Encuestas de satisfacción año 2017 respondidas.
- c) Reporte de tabulación de encuestas de satisfacción del Plan de Calidad de Vida año 2017.
- d) Minuta metodológica de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as del programa de calidad de vida 2017.

De la revisión a la muestra (10%) realizada por esta Auditoría Ministerial, es posible constatar un total de 550 encuestas de satisfacción respondidas, que correspondieron a las siguientes actividades:

- Jornada Padres/Hijos en Vacaciones Verano.
- Jornada de Buenas Prácticas Laborales.
- Vacunación Antigripal.
- Jornada igualdad de género Maternidad/ Paternidad Responsable.
- Operativo de Salud: Kinesiológico.
- Jornada fortalecimiento de roles parentales.
- Jornada Padres/Hijos vacaciones de invierno
- Iniciativas regionales de calidad de vida.
- Jornada de integración/Trabajo en equipo.
- Jornada: Integración y manejo relaciones laborales.
- Iniciativas de innovación: "Es tiempo de darnos tiempo".
- Iniciativas de acompañamiento al retiro.
- Taller conciliación familia-trabajo: Estrategia para conciliar responsabilidades personales y laborales.
- Operativo de salud: "Yo me cuido".

El Servicio se compromete a lograr que el 80 % de los participantes de las actividades del Plan de Calidad de Vida se encuentren satisfechos, lo que equivale a 440 funcionarios.

Ahora bien, el numerador correspondiente al número de funcionarios que declaran estar satisfechos (notas 5, 6 y 7) con las actividades del plan de calidad de vida asciende a 516, abarcando un porcentaje de satisfacción de **93,82%**.

Con lo anterior, y basándose en la revisión efectuada por esta Auditoría Ministerial, se constata que los medios de verificación dan cuenta del cumplimiento del indicador, por lo que se encuentra **sobrecumplida**.

Finalmente, se observa en Reporte de tabulación de encuestas del Plan de Calidad de Vida año 2017, denominador "Número total de funcionarios que participan de la evaluación de satisfacción", que no corresponde a denominador definido en convenio.

De lo anterior es importante señalar que de acuerdo a la minuta metodológica se entiende por "Participantes" a aquellos funcionarios que cumplan con las dos etapas de cada actividad, asistir a su ejecución y participar de su evaluación de satisfacción.

Control de participantes en el Informe		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
María Isabel Gacitúa Profesional Auditoría Ministerial	Bárbara Roa T. Profesional Auditoría Ministerial	Patricio Cuadra C. Auditor Ministerial
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 15 de marzo de 2018	Fecha: 16 de marzo de 2018	Fecha: 19 de marzo de 2018



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



ORD.: N° 004155 /

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 Anual de Cumplimiento de Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del tercer año de gestión, del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.



SANTIAGO, 05 MAR 2018

A : SR. JORGE RODRÍGUEZ GROSSI  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

DE : SR. ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Junto con saludarle y en el marco de la evaluación de mi Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, remito a usted el Informe de Desempeño que da cuenta de los resultados obtenidos en el 3er año de gestión del convenio.

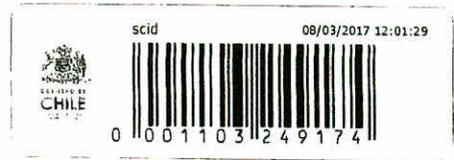
Adicionalmente, se adjuntan los siguientes documentos:

- CD "Medios de Verificación ADP-DN 3º año de gestión" en el que se encuentran alojados los documentos y registros que permiten verificar el cumplimiento de la totalidad de los indicadores contenidos en el convenio suscrito.
- Informe de cumplimiento final Plan de Prefortalecimiento y Fortalecimiento de SERNAC 2017.
- Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Nacional enviado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Esperando su correcta recepción, se despide cordialmente



21-3-2018



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 2° 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**



390006418  
DIVISION JURIDICA  
GCV



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

R.M. EXENTA N° 70,

SANTIAGO, 06 ABR. 2018

**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 ministerial exenta N° 77, de 2015, de esta Secretaría de Estado; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante resolución ministerial (E) 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, la Ministra Secretaria General de la Presidencia y el Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor.
2. Que, mediante Ord. N° 4.155, de 5 de marzo de 2018, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor remitió el Informe Anual de Cumplimiento de Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, correspondiente al tercer año de gestión del convenio, período comprendido entre el 05 de enero de 2017 y el 04 de enero de 2018.
3. Que, mediante Ord. N° 2.081, de 23 de marzo de 2018, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo manifestó que se ha verificado el cumplimiento de los indicadores comprometidos para el tercer año de gestión, concluyendo que estos se encuentran cumplidos en un 100%.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébase el grado de cumplimiento en un 100% de los indicadores establecidos en el convenio de desempeño suscrito entre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro de Hacienda, la Ministra Secretaria General de la Presidencia y el Director Nacional del Servicio Nacional de Consumidor, aprobado mediante resolución ministerial (E) N° 77, de 04 de junio de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**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.**



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

Distribución:

- Dirección Nacional del Servicio Civil
- Servicio Nacional del Consumidor
- División Jurídica.



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



**OSCAR GUERRERO TORO**  
Subsecretario de economía y  
Empresas de Menor Tamaño