

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### INTRODUCCIÓN

El Convenio de Desempeño debe ser formulado teniendo en consideración una diversidad de instrumentos y la concordancia existente entre ellos. En este sentido los convenios de desempeño del Alto Directivo Público deben necesariamente estar alineados, desde un punto de vista gubernamental, con la programación ministerial y las prioridades establecidas por el gobierno. Pero al mismo tiempo, deben estar en concordancia con la misión institucional, objetivos estratégicos y productos relevantes del servicio, sus sistemas de planificación, presupuestos, programas de mejoramiento de la gestión y convenios de desempeño colectivos.

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	VERÓNICA MELO VALENZUELA
Cargo	DIRECTORA REGIONAL DE LA REGIÓN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
Institución	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Dependencia del cargo	JEFE DIVISIÓN JURÍDICA
Período de desempeño en el cargo	01/11/2008 al 01/11/2011

Fechas de evaluación del presente convenio <sup>[1]</sup>	
Primera Evaluación.	01/11/2009
Segunda Evaluación	01/11/2010
Tercera Evaluación	01/11/2011
Evaluación Final	01/11/2011

[1] Las fechas deberán ser precisadas de acuerdo a la fecha del Decreto de Nombramiento

### II. CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL DIRECTIVO

En esta sección se deberán consignar los compromisos que suscribe el directivo con su superior durante su período de gestión. Deben ser especificadas las metas por año de gestión.



Objetivo 1: Monitorear periódicamente los mercados más relevantes de la región, generando acciones que permita eliminar las malas prácticas existentes en estos mercados y mejorar la protección de los derechos de las/los consumidoras/es en materia de información, educación y protección.						
Ponderación: 20%						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación Año 1	Meta/ Ponderación Año 2	Meta/ Ponderación Año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de Cumplimiento del plan de trabajo relacionado a mejorar la gestión de los mercados más relevantes en la región [**].	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades del plan de trabajo realizadas en el año}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades planificadas del plan de trabajo en el año}} \times 100$	100%	100%	100%	1) Plan de trabajo trienal (2009-2011) que permita la eliminación de las malas prácticas de los mercados relevantes, considerando las siguientes actividades para todos los años: i. Monitoreo de los mercados relevantes en la región, ii. Diagnóstico de las malas prácticas que afectan los mercados relevantes y Definir cuales son estas malas prácticas más frecuentes, iii. Establecer acciones a implementar, para eliminar estas prácticas anómalas identificadas, iv. Evaluar las acciones implementadas. 2) Documento(s) que demuestren lo ejecutado en cada etapa, enviado al SubDirector Nacional hasta el 31 de octubre de cada año.	- Disponibilidad de información de SERNAC Facilita en forma oportuna del trimestre a considerar para la evaluación [**]. - Plan de trabajo revisado y aprobado por la Dirección Nacional y/o Subdirección Nacional. - No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.

[\*] El plan de trabajo contemplará las siguientes etapas para cada año:

- Año 1 (2009): 1.- Monitoreo mensual (entre Ago y Sept 2009).

2.- Diagnóstico y definición de las malas prácticas más recurrentes de los mercados relevantes (en Oct 2009).

- Año 2 (2010): 1.- Implementar acciones para eliminar las malas prácticas identificadas en el año 2009 (entre Nov 2009 y Ene 2010).

2.- Evaluar las acciones implementadas, es decir, si fue efectiva la implementación de éstas o se deben mejorar (en Feb 2010).

3.- Monitorear otra vez los mercados relevantes regionales mensualmente, que permita identificar si continúan las malas prácticas de los mercados o existen nuevos mercados realizando acciones anómalas (entre Nov 2009 y Ene 2010).

4.- Diagnosticar y definir de las malas prácticas del periodo 2010, que son más recurrentes de los mercados relevantes (en Abr 2010).

5.- Implementar acciones para eliminar las malas prácticas identificadas en el año 2010 (entre May y Sept 2010).

6.- Evaluar las nuevas acciones implementadas en el año 2010 (en Oct 2010).

- Año 3 (2011): 1.- Monitorear nuevamente los mercados relevantes regionales, que permita identificar si continúan las malas prácticas de los mercados o existen nuevos mercados realizando acciones anómalas (entre Nov 2010 y Mar 2011).

2.- Diagnosticar y definir de las malas prácticas del periodo 2011, que son más recurrentes de los mercados relevantes (en Abr 2011).

3.- Implementar acciones para eliminar las malas prácticas identificadas en el año 2011 (entre May y Sept 2011).

4.- Evaluar las nuevas acciones implementadas en el año 2011 (en Oct 2011).

[\*\*] Supone que la información de SERNAC Facilita es complementada con la información que dispongan las Direcciones Regionales (ya sea cuantitativa como cualitativa).

**Objetivo 2:**  
**Mejorar la gestión realizada para la solución de casos colectivos generados a nivel regional, ya sean mediaciones y/o juicios, con el propósito de disminuir brechas de protección y fortalecer el accionar de las consumidoras y los consumidores con el seguimiento de sus casos.**

**Ponderación: 20%**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación Año 1		Meta/ Ponderación Año 2		Meta/ Ponderación Año 3		Medios de Verificación	Supuestos
		Ponderación	Meta	Ponderación	Meta	Ponderación	Meta		
Porcentaje de los casos colectivos gestionados en la región, ya sean mediaciones y/o juicios.	$(N^{\circ} \text{ de casos Gestionados} / N^{\circ} \text{ de casos colectivos totales de la Región en el periodo}) * 100$	100%	20%	100%	10%	100%	10%	1) Documento(s) que informe la gestión realizada para identificar los casos colectivos, enviado al SubDirector Nacional hasta el 31 de octubre de cada año.	-Se disponen oportunamente desde el nivel central (División Jurídica) de los formatos y requerimientos a considerar.
Porcentaje de Cumplimiento del plan de trabajo de la evaluación de los resultados de los casos gestionados durante el año 2009 y las mejoras propuestas para la gestión de casos.	$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan de trabajo ejecutadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas en el plan de trabajo en el año } t) * 100$	-	-	100%	10%	100%	10%	1) Plan de trabajo bianual (2010-2011) que permita enfocar el accionar en mejorar la gestión y la eliminación de las malas prácticas de los mercados relevantes, considerando las siguientes actividades para todos los años: i. Gestionar los casos colectivos, tanto mediaciones como juicios, ii. Evaluar los casos colectivos gestionados, considerando el seguimiento de éstos con las empresas, iii. Implementar acciones que mejoren la gestión de los casos, considerando la opción de trabajar con las empresas. 2) Documento(s) que demuestren lo ejecutado en cada actividad, enviado al SubDirector Nacional hasta el 31 de octubre de cada año.	Existen soluciones, acuerdos o acciones concretas a las cuales hacer seguimiento.  No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.

En caso de estimar ser suficiente para los objetivos perseguidos en materias de protección a los derechos del consumidor, se privilegian las soluciones masivas en los mercados y no en los tribunales. De ello dependerá una eventual acción colectiva judicial.

**Objetivo 3:**  
**Fortalecer el Sistema Regional de Protección a los consumidores y consumidoras, a partir del relacionamiento con otros actores regionales e implementación de nuevas acciones, para generar mayor valor público a los/as consumidores/as.**

**Ponderación: 15%**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación			Medios de Verificación	Supuestos
		Año 1	Año 2	Año 3		
Porcentaje de Cumplimiento del plan de trabajo para la obtención del diagnóstico de los actores del Sistema Regional de Protección a los/as Consumidores/as (SRPC).	(N° de actividades implementadas en el año 2009/ N° de actividades comprometidas para la realización del diagnóstico en el año 2009)*100	100% 15%	-	-	1) 1 Plan de trabajo para elaborar el Diagnóstico del Sistema, validado por el Director Regional al 15.07.2009, que incorpore actividades de coordinación con las otras Direcciones Regionales. 2) Memorandum del Director Regional, dirigido al Subdirector Nacional, donde se envía el Informe de la implementación de las acciones del Plan de Trabajo, al 31.10.2009, que contenga Informe con el diagnóstico regional del Sistema Regional de Protección a los Consumidores/as (SRPC), al 31.10.2009.	No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.
Porcentaje implementación de un plan de trabajo que fortalecerá al Sistema Regional de Protección a los/as Consumidores/as (SRPC).	(N° de acciones realizadas en el año t/ N° de acciones planificadas del plan de fortalecimiento en el año t)*100	-	100% 15%	-	1) 1 Plan de acción que permita el fortalecimiento del SRPC, basándose en el diagnóstico regional, validado por el Director Regional al 31.03.2010. 2) Memorandum del Director Regional, dirigido al Subdirector Nacional, donde se envía el Informe de resultado de las acciones implementadas en relación al trabajo, al 31.10.2010.	No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.
N° de nuevas acciones incorporadas al Sistema Regional de Protección a los/as Consumidores y Consumidores.	N° de acciones implementadas ≥ 2	-	-	2 15%	1) 1 Minuta con los Compromisos y trabajos a efectuar por los actores que participaran en esta etapa del Sistema, incorporando las nuevas acciones, al 31.03.2011. 2) 1 Informe de resultados de las nuevas acciones incorporaciones al Sistema Regional de Protección al 31.10.2011.	No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.

\* El diagnóstico deberá abordar las necesidades que se presenten con:

- Relacionamiento con los proveedores, mejorando problemas y brechas de protección,
- Jueces de Policía Local, para mejorar la gestión de los resultados judiciales,
- Facultades de Derecho u otro organismo que se puedan hacer cargo de una mejor defensa judicial de protección a los consumidores(as),
- Municipios y otros actores para la protección de los públicos vulnerables,
- Asociaciones de Consumidores,
- Sociedad Civil,
- Otros actores estatales o no estatales, que considere el equipo.

Objetivo 4: Mejorar los estándares de accesibilidad de la población regional, de solución de los casos presentados por los/as consumidores/as y de la satisfacción de usuarios/as, estos dos últimos evaluados en la Revisión de la Alta Dirección, en materia de educación, información y protección.									
Ponderación: 20%									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación	Meta/ Ponderación	Meta/ Ponderación	Meta/ Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos		
Promedio trimestral del porcentaje de la población regional que accede al SERNACFacilita por alguno de los canales que la institución tiene disponibles [*].	$\frac{\sum [1 - ((N^\circ \text{ de háb por comuna}^* 3) / (5000 * N^\circ \text{ total de háb}))]}{N^\circ \text{ de Trim}}$	92%	10%	94%	10%	96%	10%	1) Base de datos con la información respectiva al 31.10.2009, 31.10.2010 y 31.10.2011.	No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.
Porcentaje de informes realizados para el proceso de Revisión por la Alta Dirección, que involucre temas transversales de las Direcciones Regionales [**].	$((N^\circ \text{ informes realizados} / N^\circ \text{ de informes programados}) * 100)$ [***]	2	10%	3	10%	4	10%	1) Informes de Revisión de Alta Dirección al: Año 2009: - 1 Informe al 7/Ago - 1 Informe al 31/Oct. Año 2010: - 1 Informe al 31/Ene - 1 Informe al 31/Jul - 1 Informe al 31/Oct Año 2011: - 1 Informe al 31/Ene - 1 Informe al 30/Abr - 1 Informe al 31/Jul - 1 Informe al 31/Oct	No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.  En caso de inexistencia de alguno de los factores, se reponderará la fórmula de cálculo con los factores existentes.

[\*] Para determinar la población que accede a SERNAC Facilita, se considera un estándar Institucional que corresponde a la existencia de 1 caso por cada 5.000 habitantes, es decir, 1:5000. Además, los canales a los cuales se puede acceder por SERNACFacilita son los presenciales, telefónicos e Internet.  
En la Fórmula de Cálculo, existe un factor igual a 3, el cual corresponde al N° de meses que tiene un trimestre.

[\*\*] Entre los temas transversales que deben analizarse y proponer propuestas de mejoras se encuentran:

- Satisfacción,
- Soluciones de las Mediaciones y Juicios,
- Información de CERC,
- Evaluación de Proveedores,
- Información de No Conformidades,
- Información de las Auditorías Internas,
- Información Semestral de la gestión de las Direcciones Regionales.

[\*\*\*] La programación de informe de Revisión por la Alta Dirección (RAD) son:

- Año 2009: 2 Informes de RAD,
- Año 2010: 3 Informes de RAD,
- Año 2011: 4 Informes de RAD.

Objetivo 5: Establecer acciones que permitan cumplir con los productos estratégicos del SERNAC, los cuales están orientados a entregar información y servicios de calidad a todas las consumidoras y consumidores del país.						
Ponderación: 10%						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación Año 1	Meta/ Ponderación Año 2	Meta/ Ponderación Año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de cumplimiento de los Planes Mínimos Regionales (*)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades (según ponderación) efectuadas de los planes mínimos en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades comprometidas (según ponderación) en cada plan mínimo en el año t}} * 100$	85% 10%	93% 10%	100% 10%	1. Planes Mínimos Regionales propuestos por los equipos de nivel central para los años 2009, 2010 y 2011, con fecha inicio del periodo. 2. Memorandum del Director Regional, al Sub-Director Nacional, que envía el Informe con las acciones realizadas para el cumplimiento de los Planes Mínimos (evaluación de Planes Mínimos).	1) No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas. 2) Los Directores Regionales participan en la revisión de los Planes Mínimos, para los años 2010 y 2011.

[\*] Los Planes Mínimos consisten en actividades mínimas que deben realizar las Direcciones Regionales en temas de Comunicaciones, Estudios, Educación, Participación Ciudadana y Relacionamiento con Plataformas Municipales. Una breve descripción de cada uno de ellos es la siguiente:

- Plan de Comunicaciones: el cual considera la información de comunicación anticipada a desarrollar por cada Dirección Regional, reporte mensual de actividades regionales para el levantamiento en página web, y la distribución de impresos y materiales de difusión de campañas informativas,
- Plan de Estudios: en el que considera las encuestas desarrolladas a nivel regional, solicitadas desde nivel central como las propias, y algunos estudios,
- Plan de Educación: en el se pretende la implementación del curso de perfeccionamiento a distancia, promoción y difusión del material audiovisual educativo, y educación para el consumo en el ámbito no formal,
- Plan de Participación Ciudadana: contiene la difusión del Fondo Concursable del SERNAC, las actividades de participación con el entorno social regional y fortalecimiento de las AdC regionales, e instruirse en la política de participación ciudadana,
- Plan de Relacionamiento con Plataformas: el cual tiene su planificación de las actividades, capacitaciones, pasantías, implementación de áreas de coordinación entre SSPP y el monitoreo de todas las acciones regionales comprometidas.

**Objetivo 6:**  
 Evaluar los resultados obtenidos a partir de la generación de productos innovativos en la Región, que incorporen necesidades y perspectivas territorial, relacionados con la información, educación y/o protección al consumidor/a.

Ponderación: 15%

Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderación Año 1		Meta/ Ponderación Año 2		Meta/ Ponderación Año 3		Medios de Verificación	Supuestos
		Logrado	15%	-	-	-	-		
Documento que contenga el proyecto elaborado [*]	Logrado/No logrado	Logrado	15%	-	-	-	-	1) Documento que contenga el proyecto con una metodología apropiada para ser presentada a una entidad externa para su financiamiento, enviado al Subdirector Nacional hasta el 31 de octubre del 2009.	1) No existen restricciones de recursos para poder desarrollar la metodología.
Proyecto que obtiene financiamiento o proyecto reformulado [**]	Logrado/No logrado	-	-	Logrado	15%	-	-	1) Documento que contenga la información de la búsqueda de financiamiento y adjunte los envíos de la propuesta a las fuentes de financiamiento, enviado al Subdirector Nacional hasta el 31 de octubre del 2010. 2) En el caso de no existir fuente de financiamiento, se debe presentar nuevo proyecto y solicitar al Director Nacional su respaldo para presentarlo al Ministerio para su consideración, enviado al Subdirector Nacional hasta el 31 de octubre del 2010.	1) Existencia de fuentes de financiamiento que acojan la propuesta presentada.
Porcentaje de ejecución del plan de trabajo del proyecto financiado o de eficiencia de gestión interna [***]	(n° de actividades del plan ejecutadas en el año t / n° total de actividades contenidas en el plan para el año t) * 100	-	-	-	-	100%	15%	1) Plan de trabajo implementación y evaluación del nuevo producto aprobado por el Director Regional al 31 de marzo del 2011. En caso de no existir fuente de financiamiento, realizar un plan de trabajo que permita generar eficiencia en la gestión que realizada la Dirección Regional. 2) Documento que informe los resultados de la implementación del producto y evaluación del proceso, enviado al Subdirector Nacional hasta el 31 de octubre del 2011.	1) No existen restricciones de recursos que afecten las actividades comprometidas.

**Objetivo 6:**

**Evaluar los resultados obtenidos a partir de la generación de productos innovativos en la Región, que incorporen necesidades y perspectiva territorial, relacionados con la información, educación y/o protección al consumidor/a.**

**Ponderación: 15%**

[\*] Existirá la facultad de que 2 o 3 Direcciones Regionales puedan formular un proyecto en común, considerando los factores de territorialidad en la región y recursos con los que cuente la Dirección Regional, y será evaluado por nivel central.

[\*\*] De no existir fuente de financiamiento externo, el proyecto debe ser reformulado para el inicio de una nueva búsqueda, lo que reemplaza la meta para el año 2 y se debe consultar al Director Nacional para incorporarlo en la formulación presupuestaria año 2011 y consultar a nivel Ministerial, si apoya la solicitud extra marco.

[\*\*\*] En caso que en el tercer año, tampoco se encuentre fuente de financiamiento, se solicita que reformule la forma de hacer las cosas en materia de gestión interna, destacando el efecto de eficiencia en el proyecto planteado.

### III. Apoyo del Superior

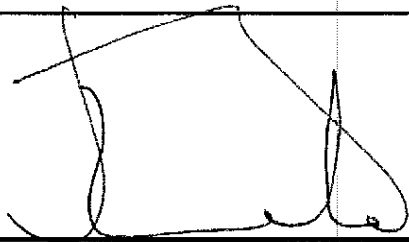
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

- Apoyo y soporte de los equipos de nivel central para solicitud de información necesaria para el desarrollo del cumplimiento efectivo de las actividades, entre otras la referida a las discusiones presupuestarias 2010 y 2011.

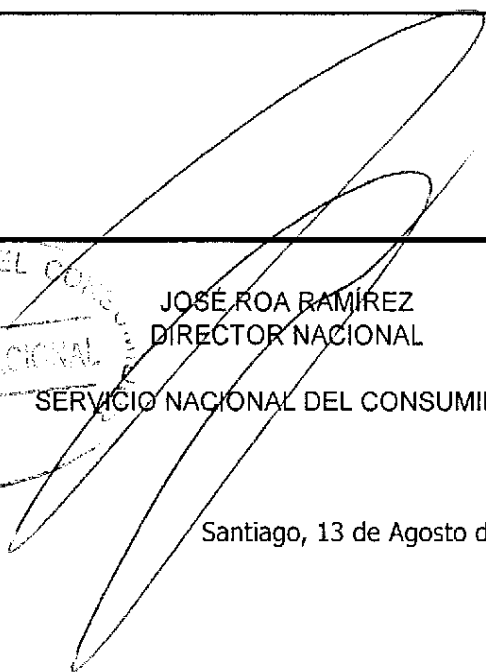
### IV. Factores Externos

En la medida que sea relevante, indicar y describir los principales factores externos que eventualmente pueden afectar el cumplimiento del convenio de Desempeño y que se consideran previsibles.

- Disposiciones de los actores locales para los trabajos conjuntos.  
- Disposiciones presupuestarias.



VERÓNICA MELO VALENZUELA  
DIRECTORA REGIONAL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ  
DEL CAMPO  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



JOSÉ ROA RAMÍREZ  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Santiago, 13 de Agosto de 2009.