



69000 77 19
69000 88 19

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2020 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 9° LEY N° 20.212, DE LA FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA, EL INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO.

SANTIAGO, 30 DIC. 2019

29 ENE 2020

DECRETO EXENTO N° 329

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; en los artículos 9° y 11 de la Ley N° 20.212; modificados por el artículo 32 de la Ley N° 20.233; en el artículo 25 de la ley N° 19.610, que fortalece las atribuciones de la Fiscalía Nacional Económica; en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 2008, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija la planta de personal del Instituto Nacional de Propiedad Industrial y demás materias delegadas; en el artículo 8° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija la planta de personal de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y regula otras materias; en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija planta de personal y el régimen de remuneraciones del Servicio Nacional del Consumidor y, regula otras materias a que se refiere el artículo tercero transitorio de la ley N° 21.081; en el decreto supremo N° 1.687, de 19 de diciembre de 2007, del Ministerio de Hacienda; en el decreto supremo N° 19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Oficio N° 2059 del 28 de octubre de 2019, del Ministro de Hacienda Propuesta de Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional año 2020; en el Oficio N° 9357, del 08 de noviembre de 2019, del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba en general Programa Marco de Metas de Eficiencia Institucional, año 2020, con las modificaciones que indica; en el decreto N° 251, del 22 de noviembre de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional para el Año 2020; y en la Resolución N° 7 de 2019, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

OFICINA DE PARTES
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA,
Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

23 OCT 2020

TERMINO DE TRAMITACION



OF DE PARTES DIPRES
29.01.2020 09:27

00862/2020



CONSIDERANDO:

1.- Que la elaboración de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

2.- Que, el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el que se relacione Metas de Eficiencia Institucional, especificando, a lo menos, las metas de gestión, de calidad de los servicios prestados a los usuarios y/u otras metas anuales, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza que permitan la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base del Programa Marco convenido y aprobado por el Ministro del ramo y el Ministro de Hacienda, en el Decreto N° 251 del 22 de noviembre de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

3.- Que, en la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional a alcanzar el año 2020, el Jefe Superior del Servicio, a través del Ministro del ramo, una vez acordadas tales Metas, debe comunicarlas al Ministro de Hacienda, a fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y con los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

4.- Que la Secretaría Técnica en conjunto con la Red de Expertos, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Ministro de Hacienda y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuara las observaciones que la propuesta de MEI le merecieran.

5.- Que la formulación de las MEI 2020 fue revisada por la Dirección de Presupuestos, según consta en los certificados que se señalan a continuación

Servicio	N° Certificado DIPRES
Fiscalía Nacional Económica	14804
Instituto Nacional de Propiedad Industrial	14806
Servicio Nacional del Consumidor	14808
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	14810

6.- Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2020 por Fiscalía Nacional Económica, Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

7.- Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos como parte del Programa Marco ya señalado, convenido y aprobado por el Ministro del ramo y el Ministro de Hacienda, mediante el Decreto N° 251 del 22 de noviembre de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

DECRETO (E):

ARTÍCULO 1° Establécense para la Fiscalía Nacional Económica, para el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, para el Servicio Nacional del Consumidor y para la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2020:



PROGRAMA MARCO

A) FISCALÍA NACIONAL ECONOMICA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	FISCALÍA NACIONAL ECONOMICA	CAPÍTULO	08

II. FORMULACIÓN MEI 2020, OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de duración promedio de investigaciones en Fase de Admisibilidad terminadas en el año t, respecto de la duración promedio de investigaciones en Fase de Admisibilidad terminadas en el año 2017.	$(\text{Número de días en promedio de duración de investigaciones en Fase de Admisibilidad obtenido en el año t} / \text{Número de días en promedio de duración de investigaciones en Fase de Admisibilidad obtenido en el año 2017}) * 100$	87 % [[130 / 150]*100]		15.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$		X	15.00	2

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	14.00 % [[1029274.00 / 7351956.00]*100]		5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	20.00	



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	33.42 días [4980.00 / 149.00]		10.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100	80.00 % [(4.00 / 5.00) * 100]		10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100		X	10.00	
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) * 100		X	10.00	

Notas:

- 1 Para la medición de la duración en promedio de investigaciones terminadas en Fase de Admisibilidad en el año t, se considerarán todas aquellas que se cierran entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t.
Los hitos son los siguientes:
 - 1) Cada investigación se identifica con un rol asignado por la FNE;
 - 2) Se registra el Hito de Inicio mediante la Fecha de Ingreso que indica el sistema informático utilizado para esta finalidad y se da término por una de las dos alternativas que se mencionan en los puntos 3 y 4;
 - 3) Hito de Término 1: Corresponde a la fecha de la Resolución de Inicio, cuando se decide dar comienzo a la Fase de Investigación una vez aprobada la Fase de Admisibilidad;
 - 4) Hito de Término 2: Corresponde a la fecha de la Resolución de Archivo, cuando el caso se cierra en Fase de Admisibilidad;
 - 5) Para cada investigación en Fase de Admisibilidad que se haya cerrado, se contabilizarán los días transcurridos entre el Hito de Inicio y el Hito de Término que corresponda;
 - 5) El cálculo del promedio del indicador se realizará contabilizando la suma de los días de todas las investigaciones en Fase de Admisibilidad cerradas en el año t, dividido por el número de investigaciones en Fase de Admisibilidad cerradas en el año t.

- 2 En virtud de la reforma legal del DL 211, ley orgánica institucional, ocurrida en el año 2016 por medio de la Ley 20.945, la FNE debe fiscalizar el cumplimiento de las medidas comprometidas en aquellas operaciones de concentración que son aprobadas sujetas a esta condición, considerando este contexto. Las unidades fiscalizadas corresponden a agentes económicos, tales como Fundaciones, Sociedades, Corporaciones, entre otros, que han tomado parte en operaciones de concentración que han sido aprobadas por la FNE. La fecha de corte para definir las operaciones de concentración a fiscalizar durante el año 2020, corresponde al 31 de marzo.

- 3 El trámite seleccionado para este indicador corresponde al de ID 800180000 Denuncia de atentados contra la libre competencia en los mercados. el trámite corresponde al que registra mayor frecuencia de uso en la FNE y se asocia al producto estratégico institucional Acciones de Libre Competencia.
Permite denunciar hechos o conductas atentatorias a la libre competencia en los mercados, para que sean investigadas por la institución.
El trámite se inicia con el hito de recepción, por canal de atención digital o presencial, de una denuncia por posible atentado contra la libre competencia. El trámite llega a su hito final, cuando la solicitud es respondida al denunciante luego de haber sido analizada en primera instancia por la FNE. La respuesta puede señalar el ingreso a la fase de Admisibilidad en el proceso investigativo o bien, puedes señalar el rechazo, informando que no se dará curso al proceso acompañado por las debidas justificaciones, ya sea por no ser de competencia o pertinencia institucional.



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	FISCALIA NACIONAL ECONOMICA	14805	30-12-2019

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	4

B) INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	CAPÍTULO	23

II. FORMULACIÓN MEI 2020, OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	38.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	32.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 38.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio trimestral de Publicaciones en web de patentes con conocimiento tecnológico de libre disponibilidad en el año t	N° de Publicaciones de Patentes con conocimiento tecnológico de libre disponibilidad publicados en la web en los últimos 12 meses/N° de trimestres	3.5 unidades [14.0 /4.0]		14.00	1
2	Resolución solicitudes de patentes en trámite con más de 3 años en el año t.	(Número de solicitudes en trámite con más de tres años al 31 de diciembre del año t-1 con resoluciones definitivas en el año t/Número total de solicitudes en trámite con más de tres años al 31 de diciembre del año t-1)*100	56 % [(2076 /3700)*100]		14.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género	100 % [(5 /5)*100]		10.00	



		comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100				
--	--	--	--	--	--	--

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	12.00 % [(844446.00 / 7037053.00) * 100]		10.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	10.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 32.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t} / \text{N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t}$	1.50 días [67497.00 / 44998.00]		12.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N° de trámites digitalizados al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$		X	10.00	

Notas:

- 1 La actividad a medir depende de la Subdirección de Transferencia de Conocimiento. Los informes se refieren a los Informes de de Tecnologías de Dominio Público y a Informes de Áreas Tecnológicas específicas a definir. El compromiso equivale a 13 Informes al año, ya sean estos en formato físico o virtual.
- 2 El indicador considera aquellas las solicitudes de patentes de invención, modelos de utilidad, diseños y dibujos industriales, o esquemas de trazados o topografías de circuitos integrados ingresadas a INAPI y que aún se encuentren en trámite. Se entiende por solicitudes en trámite aquellas que no han llegado a una instancia de término en el procedimiento, las que corresponderán a solicitudes en estado de aceptación, rechazo, abandono, no presentadas, o desistidas o que pasan a un tribunal superior como puede ser el Tribunal de Propiedad Industrial (TPI). Por otro lado, se entiende por resoluciones definitivas o patentes concluidas aquellas que llegan a una instancia de término en el procedimiento, las que corresponderán a solicitudes en estado de aceptación, rechazo, abandono, no presentadas, o desistidas o que pasan a un tribunal superior como puede ser el Tribunal de Propiedad Industrial (TPI).
- 3 Los trámites incluidos en este indicador son del producto títulos y certificados del registro de marcas comerciales y títulos y certificados del registro de patentes invención (códigos 800220003 y 800220004 en el registro nacional de trámites). El calculo del indicador será considerando la sumatoria de días de confección de los títulos y certificados de marcas y patentes dividido por la sumatoria de títulos y certificados emitidos de marcas y patentes. La medición de los días de tramitación se realizará contando desde el día de pago de la solicitud (puede ser diferente al día del pedido) hasta el día en que queda disponible el pdf para el usuario. Lo anterior se basa en: a) INAPI no procede a confeccionar el título o certificado sino hasta verifica el pago de la solicitud y b) Al emitirse el pdf se envía al solicitante vía correo electrónico un enlace donde puede descargar el documento cuando éste lo desee.



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	14807	30-12-2019

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	8

C) SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN MEI 2020, OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	5
Total		100.00	12

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes	$(N^{\circ} \text{ mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año } t / N^{\circ} \text{ total de mercados definidos en la MMR año } 2015) * 100$	35.71 % [[10.00 / 28.00] * 100]		25.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$		X	5.00	2
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos}$		X	5.00	3



		detectados al año t)*100				
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	25.00 % [(3845370.00 /15381478.00)*100]		5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	4
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	35.00 % [(140.00 /400.00)*100]		7.00	
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	8.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.00 % [(1584.00 /1600.00)*100]		10.00	



5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(23.00 /23.00)*100]	10.00
---	--	--	-----------------------------------	-------

Notas:

- 1 a) La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es una herramienta estratégica 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 a su vez permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile. b) Los estudios de inteligencia se encuentran orientados a mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados, a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, levantando y desarrollando información calificada para el análisis y monitoreo de mercados en materia de consumo, que sea de interés y utilidad para los consumidores/as, así como para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. Todo ello en un marco priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas. Un estudio se considerará realizado, cuando esté validado y/o difundido según los medios establecidos por la Institución, tales como: estudios publicados en la página web institucional o memorándum u oficio remitiendo el estudio o e-mail con validación de la jefatura. c) Estudio corresponde a una investigación en profundidad de carácter evaluativo o diagnóstico y de tipo exploratorio, descriptivo, de caso o explicativo, que aborda un producto, tema o problemática relacionada al consumo de bienes y servicios mediante un diseño metodológico. Involucra un trabajo de campo, la organización, análisis e interpretación de la información obtenida y la comunicación de los hallazgos. Formato de presentación: Informe de estudio, ranking, reporte de investigación , en documento de Word, PDF o Power Point.

- 2 Las normas legales y reglamentarias que facultan al Servicio para fiscalizar son: Ley 19.496 de Protección de los derechos de los consumidores, art. 58 letra a)" El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:
a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores [...]"

El acto administrativo que defina la/s unidad/es o entidad/es sujeta/s a fiscalización, será emitido en el primer semestre del año t y actualizado en el mes de diciembre del año t.

- 3 Las normas legales y reglamentarias que facultan al Servicio para fiscalizar son: Ley 19.496 de Protección de los derechos de los consumidores, art. 58 letra a)" El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:
a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores [...]"

- 4 Se considerará el trámite "Reclamo ante SERNAC", cuya identificación en el Registro Nacional de Trámite es con ID Histórico 4947 y Código del Trámite 0800690000.

Se considera como hito de inicio: El ingreso de un reclamo a través de los medios disponibilizados por la institución (canales presencial, internet y call center).
Se considera como hito de cierre: Cuando el consumidor visualiza la respuesta, a través de su correo electrónico.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	14809	30-12-2019

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	23



D) SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO	CAPÍTULO	25

II. FORMULACIÓN MEI 2020, OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	3
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t, del total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1.	(Número de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t/Total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1)*100	18 % [(360 /2043)*100]		15.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	5.00	2
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100		X	5.00	3
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(4 /4)*100]		10.00	



Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	11.50 % [[753290.00 / 6550352.00]*100]		15.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	15.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	15.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t} / \text{N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t}$		X	10.00	4
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$		X	5.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N° de trámites digitalizados al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	75.00 % [(15.00 / 20.00)*100]		5.00	

Notas:

- La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento gestiona ante tribunales la solicitud de sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras vigentes que, teniendo cuenta definitiva de administración, cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 165 del Libro IV del Código de Comercio, esto es: 1.- Que hayan transcurrido dos años contados desde que hubiere sido aprobada la cuenta definitiva del síndico; 2.- Que, habiendo terminado el procedimiento de calificación de la quiebra por sentencia ejecutoriada, haya sido calificada de fortuita, y 3.- Que el deudor no haya sido condenado por alguno de los delitos contemplados en el artículo 466° del Código Penal. Para estos efectos, se deben tener presente las siguientes definiciones: A) Sobreseimiento definitivo del artículo 165: Es aquella resolución judicial que concluye en forma permanente el juicio de quiebra, y en consecuencia, pone término a dicho estado respecto de un deudor, siempre y cuando concurren los requisitos señalados en el artículo 165 del Libro IV del Código de Comercio; B) Cuenta Definitiva de Administración: Actuación judicial escrita, mediante el cual el síndico rinde cuenta fundada y documentada de su gestión, en materia de ingresos, egresos, enajenación de bienes y reparto de fondos, observando las reglas legales del juicio de quiebras, los Principios Generalmente Aceptados en Contabilidad (PGAC), y los instructivos de la SUPERIR, en conformidad al artículo 30° del Libro IV del Código de Comercio.
- La Ley que mandata es la N.° 20.720, Artículos 332 y 337.
Entidades sujetas a fiscalización: Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor, asesores económicos de insolvencia, de acuerdo a lo establecido en los artículos 332 y 337 de Ley N.° 20.720.
- La Ley que mandata es la N.° 20.720, Artículos 332 y 337.
Entidades sujetas a fiscalización: Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor, asesores económicos de insolvencia, de acuerdo a lo establecido en los artículos 332 y 337 de Ley N.° 20.720.
- El trámite a considerar es el ID 800640013, denominado Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora (Nivel 3 digitalizado) y fue seleccionado por tratarse de un producto estratégico del Servicio. El producto (bien y/o servicio) que se entrega al usuario/a, es el acceso al Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora.
El trámite se inicia con la presentación de una solicitud de inicio ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y termina con la Publicación de la Resolución de término realizadas en el Boletín Concursal entendiéndose, desde dichas fechas, notificadas a todas las partes interesadas según lo establecido en la Ley N.°20.720.



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO	14811	30-12-2019

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	15

ARTÍCULO 2° Establécense para la Fiscalía Nacional Económica, el Instituto Nacional de Propiedad Industrial, el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

SISTEMAS NO APLICABLES / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPAS

FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco de la MEI 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Cobertura de Fiscalización en el año t, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio de acuerdo con al Programa Marco de la MEI 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t, se compromete para medir correctamente.



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco de la MEI 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Cobertura de Fiscalización en el año t, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 251, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE.

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



MÓNICA ZALAQUETT SAID
MINISTRA DE ECONOMÍA, FOMENTO
Y TURISMO (S)

IGNACIO BRIONES ROJAS
MINISTRO DE HACIENDA



Distribución

- Gabinete de Ministro
- Gabinete Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño
- Fiscal Nacional Económico
- Directora Nacional del Instituto de Propiedad Industrial
- Director del Servicio Nacional del Consumidor
- Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
- Auditoría Interna
- Auditoría Ministerial
- División Jurídica
- Oficina de Partes

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



MARIA GUADAPULE ORREGO SANCHEZ
 Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño (S)

