

# PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2010 GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA III – EJECUCION  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, Abril 2010



**OBJETIVO 6.** La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región (VER NOTA).

**OBJETIVO 7.** La institución implementa el Programa de Trabajo para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región

**OBJETIVO 8.** La institución mide los indicadores de desempeño del Plan.

**Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)**

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>1. INFORMACIÓN DE MERCADO Y CONSUMO</b>									
<b>1.1 Estudios</b>									
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de combustibles líquidos y de gas licuado que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		1. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios.  2. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (N° de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100  Definición: Porcentaje	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		3. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos mensual para estudios de precios.  4. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		



REGIÓN (1)									
Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.									
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.								
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento. Formula: Cumple / No Cumple.	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		5. Elaboración del comunicado 6. Visación del comunicado 7. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de medicamentos que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento. Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		8. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 9. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (N° de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100 Definición: Porcentaje	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		10. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos para estudios de precios. 11. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.								
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100  Definición: Porcentaje de comunicados de prensa e información de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		12. Elaboración del comunicado 13. Visación del comunicado 14. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de abarrotes que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		15. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 16. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (N° de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios	<b>90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos</b>		17. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos para estudios de precios. 18. Remitir información a Dpto.	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	programados) * 100  Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	<b>propios</b>		estudios para su tabulación					
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100  Definición: Porcentaje de comunicados de prensa e información de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		19. Elaboración del comunicado 20. Visación del comunicado 21. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		
Incorporación de contenidos (noticias) regionales en el sitio Web de Sernac.	Formula de cálculo: (Al menos 1 noticia regional publicada en sitio web Regional www.sernac.cl / total de noticias de la región remitidas al departamento de comunicaciones estratégicas) * 100	Publicar en página y sitio web de SERNAC		22. Publicación mensual de noticias en sitios regionales de la página de SERNAC.	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Mail remitido desde Direcciones Regionales al departamento de comunicaciones estratégicas.	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Definición: Porcentaje de noticias de carácter Regional publicadas en sitio Web.								
Promover la difusión y acceso del sitio Web institucional, a través de banners en otros sitios de Gobierno	Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a> / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.  Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan un banner o link al sitio <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	Mantener y/o incorporar 2 acuerdos de instalación de banner de la web SERNAC en otros sitios Web de la red Nacional de protección de los derechos del consumidor		23. Difusión del sitio Web de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		
Realizar alianzas institucionales para la promoción de la <a href="http://revistadelconsumidor.cl">revistadelconsumidor.cl</a> en diferentes sitios Web de gobierno.	Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a> / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.  Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan banner o link al sitio <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	100% de acuerdos implementados que instalen banner en 2 instituciones pertenecientes a la red de protección del consumidor		24. Plan de difusión del <b>sitio Web</b> y/o de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Promover la gestión local de productos para la prensa.	Fórmula de cálculo: (N° de vocerías y notas de prensa que promueven la presencia de SERNAC en la Región / Total de requerimientos formulados para la prensa a nivel regional) * 100  Definición: Porcentaje de vocerías y notas de prensa que responden a requerimientos de medios de prensa regionales.	Promover la gestión local de 1 producto comunicacional mensual según demanda regional.		25. Elaboración de minutas de comunicación.  26. Elaboración de Notas de prensa	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Envío de notas de prensa a través de correo electrónico.  Planilla de control de gestión.	0.162		
Realización de material de difusión según necesidades del usuario y presupuesto asignado, incorporando perspectiva territorial.	Fórmula de cálculo: (Cantidad de productos y material distribuido/ Cantidad de productos y material asignado por nivel central) * 100  Definición: Porcentaje de material y productos de Folletería asignados efectivamente entregados a usuarios/as de SERNAC en Regiones.	Elaborar 1 producto semestral de material de difusión según necesidades del usuario y presupuesto asignado, incorporando perspectiva territorial.		27. Elaboración de material, según planificación de campañas y temáticas institucionales a relevar en el período.	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Maquetas de diseño y originales de propuestas de contenidos.  Informe de reporte según Plan Operativo 2010	0.162		
El servicio de Orientación incorpora las características territoriales del usuario y variables para la elaboración o diseño del producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación implementadas / N° de actividades comprometidas) * 100  Definición: Porcentajes	Desarrollar en un 90% las actividades de capacitación.		28. Especializar a los ejecutivos de atención según las temáticas regionales más recurrentes mediante capacitaciones semestrales.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Listas de Asistencias a Capacitaciones con SS.PP. en convenio e integrantes de la red de protección nacional a los derechos de los	0.162		

REGION (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de actividades de capacitación y pasantías ejecutadas.					consumidores y consumidoras.			
	<p>Fórmula de cálculo: (N° de días conectados – N° de días sin conexión / Total n° de días con conectividad) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de Direcciones Regionales en que acceden al Portal Municipal</p>	90% de las plataformas municipales con convenio acceden al portal municipal.		<p>29. Administración del sistema</p> <p>30. Soporte de sistema</p> <p>31. Responder Mesas de ayuda</p> <p>32. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos</p>	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento de Gestión Territorial y Canales</p>	<p>Informe de Reporte de monitoreo diario automática del sistema WINDEV Plataforma Tecnológica, y registro de ingresos de consultas y canal de atención.</p>	0.162		
	<p>Fórmula de cálculo: (N° de manuales e instructivos de trabajo validados subidos al sistema de gestión de la calidad y a la biblioteca virtual)</p> <p>Definición: Sumatoria de manuales e instructivos socializados, en el período</p>	Apoyar el registro de las Consultas mediante la implementación del Portal Municipal (sitio Web) que proporciona el Software de trabajo y sistema SERNACfacilita a las Direcciones Regionales		<p>33. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos</p>	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento de Gestión Territorial y Canales</p>	<p>Manuales e instructivos de trabajo actualizados e incorporados al control de registro del sistema de gestión de la calidad y de Biblioteca Virtual en aplicaciones de SERNACfacilita</p>	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		<p>34. Elaborar reporte estadístico.</p> <p>35. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.</p>	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento de Gestión Territorial y Canales</p>	<p>Reporte estadístico.</p> <p>Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.</p>	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del	Fórmula de cálculo:	Optimizar durante el Segundo Semestre		<p>36. Registro de casos.</p> <p>37. Derivación de casos</p>	<p>Dirección Regional</p>	<p>Registro tri9mestral sistema Windev que</p>	0.162		

REGIÓN (1)									
Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.									
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
servicio de Orientación	(N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados.  Definición: Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.	el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		38. Cierre de casos	Departamento de Gestión Territorial y Canales	entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.			
	Σ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		39. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  40. Elaborar informe de cumplimiento.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional..	0.162		
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		41. Elaborar Plan de trabajo.  42. Realizar primer informe de avance.  43. Elaborar segundo informe de avance.  44. Elaborar informe final.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del SRPC (31/mar/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
						<p>otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009.</p> <p>Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.:</p> <p>Primer informe de avance al 31 de Julio 2010.</p> <p>Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010.</p> <p>Informe Final al 30 de noviembre de 2010.</p>			
Incorporar variables territoriales en la elaboración o diseño al servicio de tramitación de reclamos.	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		<p>45. Elaborar reporte estadístico.</p> <p>46. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.</p>	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Reporte estadístico.  Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.	0.162		
Orientar el servicio a las características territoriales del usuario del servicio de tramitación de reclamos.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados.</p> <p>Definición:</p>	Optimizar durante el primer semestre el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		<p>47. Registro de casos.</p> <p>48. Derivación de casos.</p> <p>49. Cierre de casos.</p>	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Registro tri9mestral sistema Windev que entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.								
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de tramitación de reclamos.	$\Sigma$ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		50. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  51. Elaborar informe de cumplimiento.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional.	0.162		
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		. Elaborar Plan de trabajo. 52. Realizar primer informe de avance.  53. Elaborar segundo informe de avance.  54. Elaborar informe final.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del Sistema Regional de Protección Consumidor (31/mar/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan	0.162		

REGION (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
						deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009. Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.: Primer informe de avance al 31 de Julio 2010. Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010. Informe Final al 30 de octubre de 2010.			
Que las DRs y plataformas comunales cuenten con una guía procedimental y formularios de denuncias de modo que les permita efectuar una mejor asesoría jurídica y facilitar la presentación de denuncias en sus respectivos territorios.	Fórmula de cálculo: " N° de documentos publicados en la página Web www.sernac.cl"  Definición: Plataformas de atención de público acceden a documentos procedimentales en materia de denuncias de casos.	Mantener actualizados los documentos y guías procedimentales de apoyo a la gestión de asesoría jurídica.		55. Actualizar guía procedimental.  56. Mantener y/o actualizar los formularios de denuncias y demandas ante los JPL.  57. Mantener y/o actualizar la publicación de los instrumentos en la web.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	La guía procedimental  Los formularios de denuncias y demandas  La publicación de los instrumentos en la Web www.sernac.cl	0.162		
Que las DRs puedan alertar la existencia de acciones colectivas y gestionar aquellas que tengan incidencia en sus respectivos territorios conforme el procedimiento establecido.	Fórmula de cálculo: (Capacitación en uso de pestañas de juicios colectivos / Capacitación planificada en sistema Windev) * 100	Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas.		58. Efectuar al menos 2 capacitaciones anuales por las DRs a las Plataformas Municipales con convenio	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Listas de Asistencias a Capacitaciones en materia Sistema Windev pestaña juicios colectivos.	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Definición: Porcentaje de actividad de capacitación realizada en pestañas de sistema Windev Juicio Colectivo								
Que las distintas DRs puedan efectivamente monitorear acciones colectivas en sus respectivos territorios acotando así la brecha de inequidad.	Fórmula de cálculo: (N° de informes trimestrales de demandas relacionadas a casos colectivos)  Definición: Elaborar un reporte trimestral de posibles acciones colectivas.  Cada DR reporta a la División Jurídica, trimestralmente cuales son los casos colectivos que detecten en sus territorios.	Elaborar 1 informe trimestral referido a casos colectivos.		59. Efectuar las acciones de monitoreo que determine cada DRs, en sus respectivos territorios, en forma trimestral.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Sistemas de alertas de casos colectivos del SERNACfacilita. 1 reporte trimestral de posibles acciones colectivas.	0.162		
Vincular experiencias exitosas regionales del curso de perfeccionamiento con el quehacer de la dirección regional.	Fórmula de cálculo: (1 Plan de difusión promovido)  Definición: Número de Direcciones Regionales que promueven el Plan de Difusión del curso de perfeccionamiento	Direcciones regionales incluyen en su plan de difusión regional actividades relacionadas al PPDD.		60. Generación de documento con información general del curso y ficha de matrícula. Elaboración del plan de difusión	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de difusión. Listado de contactos, medios de prensa, radio, establecimientos educacionales.	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	docente a nivel territorial.								
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas del plan de perfeccionamiento docente.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente, considerando al menos 2 difusiones.		61. Desarrollar actividades de difusión Regional del plan.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Registros de prensa.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de profesores inscritos que pertenecen a comunas del Plan 20 / N° de profesores totales inscritos en el curso de perfeccionamiento docente) * 100  Definición: Porcentaje de profesores/as inscritos que pertenecen a comunas rurales de la Región.	Al menos un 20% de profesores inscritos en los cursos de perfeccionamiento pertenecen a comunas rurales de la Región		62. Elaborar un listado de inscripción de profesionales en el curso.	Base de datos de inscritos al curso.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	0.162		
Garantizar la calidad de la educación para el consumo en alumnos y alumnas de educación básica y media a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: (Informe de evaluación diagnóstica / Elaboración de Informe validado)  Definición:	Obtener diagnóstico y evaluación del material audiovisual.		63. Elaborar informe diagnóstico.  64. Incorporar documento a control de registro.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Focus Group CNTV (Concejo Nacional de Televisión) 2008	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Elaboración de un Informe de Evaluación Diagnóstica del material audiovisual.								
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas del plan) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión del material audiovisual en convenio con la red de instituciones regionales, municipios, escuelas y universidades.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		65. Desarrollar las actividades de difusión.  66. Realizar los talleres de acuerdo a planificación.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de Difusión Estratégico Nacional  Plan de Difusión ajustado a realidad Regional.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	(N° de material audiovisual distribuido / Total de material audiovisual asignado a la dirección regional) * 100  Definición: Porcentaje de material audiovisual distribuido.	Difundir, promover y entregar el material audiovisual de SERNAC en al menos el 90% de su asignación a nivel regional.		67. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.  Generación de alianzas estratégicas regionales con otros organismos del estado.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Base de datos de establecimientos que pertenecen a la Red NOVASUR.	0.162		
Homogeneizar la calidad del servicio de capacitación a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: Diagnóstico elaborado  Definición: Diagnóstico e insumo para la mejora continua del producto.	Evaluar los talleres y determinando e identificando brechas que permitan implementar acciones de mejoras.		68. Actualizar los contenidos, actividades y evaluación de los módulos. Realizar presentaciones para cada módulo, como material de apoyo complementario, además de nuevo material audiovisual educativo para	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Informe de satisfacción de usuarios/as de actividades educativas presenciales. Informe análisis encuesta	0.162		

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
				adultos.		actividades educativas.			
Garantizar la calidad de la educación para el consumo a la población no formal, a nivel nacional.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión en la Región) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas para actividades educativas presenciales.</p>	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		<p>69. Realización de, al menos, una actividad mensual de capacitación a personas de la región, sobre diversos temas de consumo.</p> <p>Utilizar las guías de trabajo propuestas y aplicar encuestas de satisfacción.</p> <p>70. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.</p> <p>Generación de alianzas estratégicas regionales con otros organismos del estado.</p>	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	<p>Minutas de Prensa</p> <p>Reporte de actividades.</p>	0.162		
Aumento de postulaciones y asignaciones de recursos a Asociaciones de Consumidores regionales.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de Actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de cumplimiento de las actividades de difusión propuestas en el plan nacional y ejecutado por las Direcciones Regionales.</p>	<p>Lograr en las postulaciones de las asociaciones de consumidores de regiones distintas de la metropolitana, se presenten al menos 1 proyecto, por cada una de ellas.</p> <p>Aumentar en 20 % los recursos asignados a</p>		<p>71. Elaboración de minuta informativa por Secretaria del Consejo, con validación del Departamento de Comunicación.</p> <p>72. Recepción de proyectos presentados</p> <p>73. Revisión y gestión en prensa regional por las DRs.</p>	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento Participación Ciudadana</p>	<p>Plan de Difusión.</p> <p>Información de prensa Nacional y Regional.</p> <p>Informes sobre actividades mensuales de las DRS.</p>	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	<p>Fórmula de cálculo: (N° de Proyectos presentados 2010 / N° de proyectos presentados 2008) -1=</p> <p>Definición: Porcentaje de variación de postulaciones de proyectos.</p> <p>Fórmula de cálculo: (Recursos asignados a regiones 2009 del Fondo Concursable / recursos asignados a regiones 2008 del Fondo Concursable) – 1=</p> <p>Definición: Variación de recursos asignados a Regiones</p>	regiones distintas a la Metropolitana respecto al llamado del año 2009.							
Mejorar cobertura de información a sectores sociales relevantes de la región.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de Actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de actividades de coordinación con SEREMIS de cada Región.</p>	Elaborar un registro por región de colaboradores de SERNAC a partir de bases de datos de SEREMIS regionales de gobierno		74. Elaboración del registro de actores sociales de la Región.	Dirección Regional Departamento Participación Ciudadana	Base de datos de registro de colaboradores actores sociales relevantes por región.	0.162		
Implementar plan de difusión regional sobre existencia y beneficios que otorga el anualmente el Fondo Concursable	<p>Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa realizados / N° de comunicados de</p>	Realizar al menos dos comunicados de prensa anuales, para cada región,		75. Informar de Fondos Concursables. 76. Desarrollar las actividades de	Dirección Regional Departamento Participación Ciudadana	Registro de prensa Informe de prensa sobre actividades	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Arica Parinacota – Tarapacá – Antofagasta – Coquimbo – Valparaíso – Metropolitana – O'Higgins – Bío Bío – Araucanía – Los Ríos – Los Lagos.					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
a las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas.	prensa planificados) * 100  Definición: Porcentaje de comunicados masivos de prensa que difunden y promoción la participación en los fondos concursables.	con información relevante del fondo concursable		difusión planificadas		de las asociaciones, en registro de prensa			
Desarrollar programas de capacitación a las Asociaciones legalmente constituidas en materias de formulación, gestión y evaluación de proyectos, o materias relacionadas a la protección del consumidor	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación realizadas / N° de actividades de capacitación planificadas) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de capacitación y talleres realizados.	Realizar al menos el 90% de actividades de capacitación a las asociaciones sobre las necesidades detectadas en 2009.		77. Realización de diagnósticos participativos sobre necesidades de capacitación de las AdC nacionales y regionales.  78. Implementación de talleres de capacitación.  79. Acompañamiento técnico de las etapas de implementación de mejoras a partir de las capacitaciones.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Registro de actividades de capacitación.	0.162		
Desarrollar programa de reuniones periódicas con las Asociaciones de Consumidores (al menos 2 anuales).	Fórmula de cálculo: (Número de reuniones de coordinación con asociaciones de consumidores/as definidas al años realizadas / Cantidad de reuniones de coordinación ejecutadas  Definición: Porcentaje de cumplimiento de actividades de coordinación	Realizar al menos dos reuniones anuales de coordinación periódicas entre direcciones regionales del SERNAC y las asociaciones de consumidores legalmente constituidas.		80. Coordinación con las Asociaciones. Reuniones de trabajo, definidas a partir de común interés.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Actas de reunión.	0.162		

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	ejecutadas.								



REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>1. INFORMACIÓN DE MERCADO Y CONSUMO</b>									
<b>1.1 Estudios</b>									
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de combustibles líquidos y de gas licuado que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		1. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios.  2. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (Nº de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100  Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		3. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos mensual para estudios de precios.  4. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de		5. Elaboración del comunicado  6. Visación del comunicado  7. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Formula: Cumple / No Cumple.	estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación							
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de medicamentos que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento. Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		8. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 9. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (N° de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100 Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		10. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos para estudios de precios. 11. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100 Definición: Porcentaje de comunicados de prensa e información	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		12. Elaboración del comunicado 13. Visación del comunicado 14. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.								
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de abarrotos que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		15. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 16. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (Nº de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100  Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	<b>90% de levantamientos de estudios anuales realizados por equipos humanos propios</b>		17. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos para estudios de precios.  18. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (Nº de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100  Definición: Porcentaje	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		19. Elaboración del comunicado  20. Visación del comunicado  21. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de comunicados de prensa e información de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.								
Incorporación de contenidos (noticias) regionales en el sitio Web de Sernac.	<p>Formula de cálculo: (Al menos 1 noticia regional publicada en sitio web Regional www.sernac.cl / total de noticias de la región remitidas al departamento de comunicaciones estratégicas) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de noticias de carácter Regional publicadas en sitio Web.</p>	Publicar en página y sitio web de SERNAC		22. Publicación mensual de noticias en sitios regionales de la página de SERNAC.	Departamento de Comunicaciones Estratégicas Direcciones Regionales	Mail remitido desde Direcciones Regionales al departamento de comunicaciones estratégicas.	0.162		
Promover la difusión y acceso del sitio Web institucional, a través de banners en otros sitios de Gobierno	<p>Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link www.sernac.cl / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.</p> <p>Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan un banner o link al sitio</p>	Mantener y/o incorporar 2 acuerdos de instalación de banner de la web SERNAC en otros sitios Web de la red Nacional de protección de los derechos del consumidor		23. Difusión del sitio Web de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	www.sernac.cl								
Realizar alianzas institucionales para la promoción de la <a href="http://revistadelconsumidor.cl">revistadelconsumidor.cl</a> en diferentes sitios Web de gobierno.	Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a> / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.  Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan banner o link al sitio <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	100% de acuerdos implementados que instalen banner en 2 instituciones pertenecientes a la red de protección del consumidor		24. Plan de difusión del <b>sitio Web</b> y/o de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		
Promover la gestión local de productos para la prensa.	Fórmula de cálculo: (N° de vocerías y notas de prensa que promueven la presencia de SERNAC en la Región / Total de requerimientos formulados para la prensa a nivel regional) * 100  Definición: Porcentaje de vocerías y notas de prensa que responden a requerimientos de medios de prensa regionales.	Promover la gestión local de 1 producto comunicacional mensual según demanda regional.		25. Elaboración de minutas de comunicación.  26. Elaboración de Notas de prensa	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Envío de notas de prensa a través de correo electrónico.  Planilla de control de gestión.	0.162		
Realización de material de difusión según necesidades del usuario y presupuesto asignado,	Fórmula de cálculo: (Cantidad de productos y material distribuido/	Elaborar 1 producto semestral de material de difusión		27. Elaboración de material,	Departamento de Comunicaciones Estratégicas	Maquetas de diseño y originales de propuestas de	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
incorporando perspectiva territorial.	Cantidad de productos y material asignado por nivel central) * 100  Definición: Porcentaje de material y productos de Folletería asignados efectivamente entregados a usuarios/as de SERNAC en Regiones.	según necesidades del usuario y presupuesto asignado, incorporando perspectiva territorial.		según planificación de campañas y temáticas institucionales a relevar en el período.	Direcciones Regionales	contenidos.  Informe de reporte según Plan Operativo 2010			
El servicio de Orientación incorpora las características territoriales del usuario y variables para la elaboración o diseño del producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación implementadas / N° de actividades comprometidas) * 100  Definición: Porcentajes de actividades de capacitación y pasantías ejecutadas.	Desarrollar en un 90% las actividades de capacitación.		28. Especializar a los ejecutivos de atención según las temáticas regionales más recurrentes mediante capacitaciones semestrales.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Listas de Asistencias a Capacitaciones con SS.PP. en convenio e integrantes de la red de protección nacional a los derechos de los consumidores y consumidoras.	0.162		
	Fórmula de cálculo: (N° de días conectados - N° de días sin conexión / Total n° de días con conectividad)*100  Definición: Porcentaje de Direcciones Regionales en que acceden al Portal Municipal	90% de las plataformas municipales con convenio acceden al portal municipal.		29. Administración del sistema 30. Soporte de sistema 31. Responder Mesas de ayuda 32. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Informe de Reporte de monitoreo diario automática del sistema WINDEV Plataforma Tecnológica, y registro de ingresos de consultas y canal de atención.	0.162		
	Fórmula de cálculo: (N° de manuales e instructivos de trabajo validados subidos al sistema de gestión de	Apoyar el registro de las Consultas mediante la implementación del Portal Municipal		33. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Manuales e instructivos de trabajo actualizados e incorporados al control de registro	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	la calidad y a la biblioteca virtual)  Definición: Sumatoria de manuales e instructivos socializados, en el período	(sitio Web) que proporciona el Software de trabajo y sistema SERNACfacilita a las Direcciones Regionales				del sistema de gestión de la calidad y de Biblioteca Virtual en aplicaciones de SERNACfacilita			
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		34. Elaborar reporte estadístico. 35. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Reporte estadístico.  Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación	Fórmula de cálculo: (N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados).  Definición: Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.	Optimizar durante el Segundo Semestre el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		36. Registro de casos. 37. Derivación de casos 38. Cierre de casos	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Registro tri9mestral sistema Windev que entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.	0.162		
	Σ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		39. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  40. Elaborar informe de cumplimiento.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
						horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional..			
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		41. Elaborar Plan de trabajo. 42. Realizar primer informe de avance. 43. Elaborar segundo informe de avance. 44. Elaborar informe final.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del SRPC (31/mar/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009. Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.: Primer informe de avance al 31 de Julio 2010. Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010. Informe Final al 30 de noviembre de 2010.	0.162		



REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Incorporar variables territoriales en la elaboración o diseño al servicio de tramitación de reclamos.	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		45. Elaborar reporte estadístico. 46. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Reporte estadístico.  Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.	0.162		
Orientar el servicio a las características territoriales del usuario del servicio de tramitación de reclamos.	Fórmula de cálculo: (N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados.  Definición: Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.	Optimizar durante el primer semestre el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		47. Registro de casos. 48. Derivación de casos 49. Cierre de casos	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Registro tri trimestral sistema Windev que entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de tramitación de reclamos.	$\Sigma$ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		50. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  51. Elaborar informe de cumplimiento.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional.	0.162		
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos		1. Elaborar Plan de trabajo. 52. Realizar primer informe de avance.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
		que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		53. Elaborar segundo informe de avance.  54. Elaborar informe final.		Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del Sistema Regional de Protección Consumidor (31/mar/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009. Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.; Primer informe de avance al 31 de Julio 2010. Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010. Informe Final al 30 de octubre de 2010.			
Que las DRs y plataformas comunales cuenten con una guía procedimental y formularios de denuncias de modo que les permita efectuar una mejor asesoría jurídica y facilitar la	Fórmula de cálculo: " N° de documentos publicados en la página Web www.sernac.cl"	Mantener actualizados los documentos y guías procedimentales de apoyo a la gestión		55. Actualizar guía procedimental.  56. Mantener y/o actualizar los formularios de denuncias y demandas ante los JPL.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones	La guía procedimental  Los formularios de denuncias y demandas	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
presentación de denuncias en sus respectivos territorios.	Definición: Plataformas de atención de público acceden a documentos procedimentales en materia de denuncias de casos.	de asesoría jurídica.		57. Mantener y/o actualizar la publicación de los instrumentos en la web.	Estratégicas.	La publicación de los instrumentos en la Web www.sernac.cl			
Que las DRs puedan alertar la existencia de acciones colectivas y gestionar aquellas que tengan incidencia en sus respectivos territorios conforme el procedimiento establecido.	Fórmula de cálculo: (Capacitación en uso de pestañas de juicios colectivos / Capacitación planificada en sistema Windev) * 100  Definición: Porcentaje de actividad de capacitación realizada en pestañas de sistema Windev Juicio Colectivo	Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas.		58. Efectuar al menos 2 capacitaciones anuales por las DRs a las Plataformas Municipales con convenio	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Listas de Asistencias a Capacitaciones en materia Sistema Windev pestaña juicios colectivos.	0.162		
Que las distintas DRs puedan efectivamente monitorear acciones colectivas en sus respectivos territorios acotando así la brecha de inequidad.	Fórmula de cálculo: (N° de informes trimestrales de demandas relacionadas a casos colectivos)  Definición: Elaborar un reporte trimestral de posibles acciones colectivas.  Cada DR reporta a la División Jurídica, trimestralmente cuales son los casos colectivos que detecten en sus territorios.	Elaborar 1 informe trimestral referido a casos colectivos.		59. Efectuar las acciones de monitoreo que determine cada DRs, en sus respectivos territorios, en forma trimestral.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Sistemas de alertas de casos colectivos del SERNACfacilita. 1 reporte trimestral de posibles acciones colectivas.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Vincular experiencias exitosas regionales del curso de perfeccionamiento con el quehacer de la dirección regional.	Fórmula de cálculo: (1 Plan de difusión promovido)  Definición: Número de Direcciones Regionales que promueven el Plan de Difusión del curso de perfeccionamiento docente a nivel territorial.	Direcciones regionales incluyen en su plan de difusión regional actividades relacionadas al PPDD.		60. Generación de documento con información general del curso y ficha de matrícula. Elaboración del plan de difusión	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de difusión. Listado de contactos, medios de prensa, radio, establecimientos educacionales.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas del plan de perfeccionamiento docente.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente, considerando al menos 2 difusiones.		61. Desarrollar actividades de difusión Regional del plan.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Registros de prensa.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de profesores inscritos que pertenecen a comunas del Plan 20 / N° de profesores totales inscritos en el curso de perfeccionamiento docente) * 100  Definición:	Al menos un 20% de profesores inscritos en los cursos de perfeccionamiento pertenecen a comunas rurales de la Región		62. Elaborar un listado de inscripción de profesionales en el curso.	Base de datos de inscritos al curso.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Porcentaje de profesores/as inscritos que pertenecen a comunas rurales de la Región.								
Garantizar la calidad de la educación para el consumo en alumnos y alumnas de educación básica y media a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: (Informe de evaluación diagnóstica / Elaboración de Informe validado)  Definición: Elaboración de un Informe de Evaluación Diagnóstica del material audiovisual.	Obtener diagnóstico y evaluación del material audiovisual.		63. Elaborar informe diagnóstico.  64. Incorporar documento a control de registro.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Focus Group CNTV (Concejo Nacional de Televisión) 2008	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas del plan) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión del material audiovisual en convenio con la red de instituciones regionales, municipios, escuelas y universidades.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		65. Desarrollar las actividades de difusión.  66. Realizar los talleres de acuerdo a planificación.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de Difusión Estratégico Nacional  Plan de Difusión ajustado a realidad Regional.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	(N° de material audiovisual distribuido / Total de material audiovisual asignado a la dirección regional) * 100	Difundir, promover y entregar el material audiovisual de SERNAC en al menos el 90% de su asignación a nivel regional.		67. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.  Generación de alianzas estratégicas regionales con otros	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Base de datos de establecimientos que pertenecen a la Red NOVASUR.	0.162		



REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Definición: Porcentaje de material audiovisual distribuido.			organismos del estado.					
Homogeneizar la calidad del servicio de capacitación a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: Diagnóstico elaborado  Definición: Diagnóstico e insumo para la mejora continua del producto.	Evaluar los talleres y determinando e identificando brechas que permitan implementar acciones de mejoras.		68. Actualizar los contenidos, actividades y evaluación de los módulos. Realizar presentaciones para cada módulo, como material de apoyo complementario, además de nuevo material audiovisual educativo para adultos.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Informe de satisfacción de usuarios/as de actividades educativas presenciales. Informe análisis encuesta actividades educativas.	0.162		
Garantizar la calidad de la educación para el consumo a la población no formal, a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión en la Región) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas para actividades educativas presenciales.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		69. Realización de, al menos, una actividad mensual de capacitación a personas de la región, sobre diversos temas de consumo.  Utilizar las guías de trabajo propuestas y aplicar encuestas de satisfacción.  70. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.  Generación de alianzas estratégicas regionales con otros organismos del estado.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Minutas de Prensa  Reporte de actividades.	0.162		
Aumento de postulaciones y asignaciones de recursos a Asociaciones de Consumidores regionales.	Fórmula de cálculo: (N° de Actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas) * 100	Lograr en las postulaciones de las asociaciones de consumidores de regiones distintas de la		71. Elaboración de minuta informativa por Secretaria del Consejo, con validación del Departamento de Comunicación.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Plan de Difusión.  Información de prensa Nacional y Regional.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	<p>Definición: Porcentaje de cumplimiento de las actividades de difusión propuestas en el plan nacional y ejecutado por las Direcciones Regionales.</p> <p>Fórmula de cálculo: (N° de Proyectos presentados 2010 / N° de proyectos presentados 2008) -1=</p> <p>Definición: Porcentaje de variación de postulaciones de proyectos.</p> <p>Fórmula de cálculo: (Recursos asignados a regiones 2009 del Fondo Concursable / recursos asignados a regiones 2008 del Fondo Concursable) - 1=</p> <p>Definición: Variación de recursos asignados a Regiones</p>	<p>metropolitana, se presenten al menos 1 proyecto, por cada una de ellas.</p> <p>Aumentar en 20 % los recursos asignados a regiones distintas a la Metropolitana respecto al llamado del año 2009.</p>		<p>72. Recepción de proyectos presentados</p> <p>73. Revisión y gestión en prensa regional por las DRs.</p>		<p>Informes sobre actividades mensuales de las DRs.</p>			
Mejorar cobertura de información a sectores sociales relevantes de la región.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de Actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100</p> <p>Definición:</p>	Elaborar un registro por región de colaboradores de SERNAC a partir de bases de datos de SEREMIS		74. Elaboración del registro de actores sociales de la Región.	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento Participación Ciudadana</p>	Base de datos de registro de colaboradores actores sociales relevantes por región.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para las siguientes Direcciones Regionales: Aysén - Magallanes							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Porcentaje de actividades de coordinación con SEREMIS de cada Región.	regionales de gobierno							
Implementar plan de difusión regional sobre existencia y beneficios que otorga el anualmente el Fondo Concursable a las Asociaciones de Consumidores constituidas legalmente.	Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa realizados / N° de comunicados de prensa planificados) * 100  Definición: Porcentaje de comunicados masivos de prensa que difunden y promoción la participación en los fondos concursables.	Realizar al menos dos comunicados de prensa anuales, para cada región, con información relevante del fondo concursable		75. Informar de Fondos Concursables.  76. Desarrollar las actividades de difusión planificadas	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Registro de prensa  Informe de prensa sobre actividades de las asociaciones, en registro de prensa	0.162		
Desarrollar programas de capacitación a las Asociaciones legalmente constituidas en materias de formulación, gestión y evaluación de proyectos, o materias relacionadas a la protección del consumidor	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación realizadas / N° de actividades de capacitación planificadas) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de capacitación y talleres realizados.	Realizar al menos el 90% de actividades de capacitación a las asociaciones sobre las necesidades detectadas en 2009.		77. Realización de diagnósticos participativos sobre necesidades de capacitación de las AdC nacionales y regionales.  78. Implementación de talleres de capacitación.  79. Acompañamiento técnico de las etapas de implementación de mejoras a partir de las capacitaciones.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Registro de actividades de capacitación.	0.162		
Desarrollar programa de reuniones periódicas con las Asociaciones de Consumidores (al menos 2 anuales).	No Aplica								



REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>1. INFORMACIÓN DE MERCADO Y CONSUMO</b>									
<b>1.1 Estudios</b>									
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de combustibles líquidos y de gas licuado que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		1. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios.  2. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (Nº de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100  Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		3. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos mensual para estudios de precios.  4. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de		5. Elaboración del comunicado  6. Visación del comunicado  7. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Formula: Cumple / No Cumple.	estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación							
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de medicamentos que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento. Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		8. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 9. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (Nº de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100 Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		10. Levantamiento de información de precios, aplicación de Instrumentos de recolección de datos para estudios de precios. 11. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (Nº de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100 Definición: Porcentaje de comunicados de prensa e información	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		12. Elaboración del comunicado 13. Visación del comunicado 14. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.								
Departamento de estudios provee a la Dirección Regional de instructivo sobre la base del procedimiento de levantamiento de datos de estudios de abarrotos que permitan estandarizar la actividad.	Nombre: Instructivo Metodológico de Estudios de Seguimiento.  Formula: Cumple / No Cumple.	Instructivo Metodológico Difundido en la Dirección Regional.		15. Elaboración de instructivo para aplicación de estudios. 16. Envío de instructivo para aplicación de estudios.	Departamento de Estudios	Instructivo Metodológico de Estudios.	0.162		
Dirección Regional mantiene y mejora el nivel técnico y herramientas para el levantamiento de datos y estudios de precios territoriales con recursos humanos propios.	Formula de cálculo: (Nº de estudios y levantamientos de datos realizados por funcionarios/as de la DR / Total de estudios programados) * 100  Definición: Porcentaje de estudios Regionales en que el levantamiento de datos sea realizado por funcionarios/as de la Dirección regional.	90% de levantamientos de estudios anuales de precios son realizados por equipos humanos propios		17. Levantamiento de información de precios, aplicación de instrumentos de recolección de datos para estudios de precios.  18. Remitir información a Dpto. estudios para su tabulación	Director Regional / Dpto. Estudios	Instrumento de Recolección de datos	0.162		
Solicitar al Depto. de comunicación estratégica los lineamientos comunicacionales para que la región inicie sus comunicados.	Fórmula de cálculo: (Nº de comunicados de prensa difundidos de estudios e información de carácter Regional / Total de comunicados de prensa visados) * 100  Definición: Porcentaje	Elaborar 1 comunicado de prensa de presentación de resultados de estudios a nivel Regional, por cada estudio Visado para su publicación		19. Elaboración del comunicado 20. Visación del comunicado 21. Entrega del comunicado	Dirección Regional / Dpto. Estudios / Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Pautas de Comunicados realizados.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	de comunicados de prensa e información de estudios de carácter Regional difundidos y/o publicados en la página Web Institucional, link de Regiones.								
Incorporación de contenidos (noticias) regionales en el sitio Web de Sernac.	<p>Formula de cálculo: (Al menos 1 noticia regional publicada en sitio web Regional www.sernac.cl / total de noticias de la región remitidas al departamento de comunicaciones estratégicas) * 100</p> <p>Definición: Porcentaje de noticias de carácter Regional publicadas en sitio Web.</p>	Publicar en página y sitio web de SERNAC		22. Publicación mensual de noticias en sitios regionales de la página de SERNAC.	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Mail remitido desde Direcciones Regionales al departamento de comunicaciones estratégicas.	0.162		
Promover la difusión y acceso del sitio Web institucional, a través de banners en otros sitios de Gobierno	<p>Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link www.sernac.cl / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.</p> <p>Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan un banner o link al sitio</p>	Mantener y/o incorporar 2 acuerdos de instalación de banner de la web SERNAC en otros sitios Web de la red Nacional de protección de los derechos del consumidor		23. Difusión del sitio Web de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	www.sernac.cl								
Realizar alianzas institucionales para la promoción de la <a href="http://revistadelconsumidor.cl">revistadelconsumidor.cl</a> en diferentes sitios Web de gobierno.	Fórmula de cálculo: (N° de sitios de otros SS.PP. (Servicios Públicos) que instalan banner o link <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a> / N° total de sitios de otros SS.PP. que tengan convenio con SERNACfacilita) * 100.  Definición: Porcentaje de sitios de otros SS.PP. que incorporan banner o link al sitio <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	100% de acuerdos implementados que instalen banner en 2 instituciones pertenecientes a la red de protección del consumidor		24. Plan de difusión del <b>sitio Web</b> y/o de la Revista del Consumidor	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Documento del plan de difusión y gestión de convenios (Imagen de sitios Web con banner de difusión publicados)	0.162		
Promover la gestión local de productos para la prensa.	Fórmula de cálculo: (N° de vocerías y notas de prensa que promueven la presencia de SERNAC en la Región / Total de requerimientos formulados para la prensa a nivel regional) * 100  Definición: Porcentaje de vocerías y notas de prensa que responden a requerimientos de medios de prensa regionales.	Promover la gestión local de 1 producto comunicacional mensual según demanda regional.		25. Elaboración de minutas de comunicación.  26. Elaboración de Notas de prensa	Departamento de Comunicaciones Estratégicas  Direcciones Regionales	Envío de notas de prensa a través de correo electrónico.  Planilla de control de gestión.	0.162		
Realización de material de difusión según necesidades del usuario y presupuesto asignado,	Fórmula de cálculo: (Cantidad de productos y material distribuido/	Elaborar 1 producto semestral de material de difusión		27. Elaboración de material, según planificación de campañas y temáticas institucionales a	Departamento de Comunicaciones Estratégicas	Maquetas de diseño y originales de propuestas de	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
incorporando perspectiva territorial.	Cantidad de productos y material asignado por nivel central) * 100  Definición: Porcentaje de material y productos de Folletería asignados efectivamente entregados a usuarios/as de SERNAC en Regiones.	según necesidades del usuario y presupuesto asignado, incorporando perspectiva territorial.		relevar en el periodo.	Direcciones Regionales	contenidos.  Informe de reporte según Plan Operativo 2010			
El servicio de Orientación incorpora las características territoriales del usuario y variables para la elaboración o diseño del producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación implementadas / N° de actividades comprometidas) * 100  Definición: Porcentajes de actividades de capacitación y pasantías ejecutadas.	Desarrollar en un 90% las actividades de capacitación.		28. Especializar a los ejecutivos de atención según las temáticas regionales más recurrentes mediante capacitaciones semestrales.	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Listas de Asistencias a Capacitaciones con SS.PP. en convenio e integrantes de la red de protección nacional a los derechos de los consumidores y consumidoras.	0.162		
	Fórmula de cálculo: (N° de días conectados – N° de días sin conexión / Total n° de días con conectividad)*100  Definición: Porcentaje de Direcciones Regionales en que acceden al Portal Municipal	90% de las plataformas municipales con convenio acceden al portal municipal.		29. Administración del sistema 30. Soporte de sistema 31. Responder Mesas de ayuda 32. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos	Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Informe de Reporte de monitoreo diario automática del sistema WINDEV Plataforma Tecnológica, y registro de ingresos de consultas y canal de atención.	0.162		
	Fórmula de cálculo: (N° de manuales e instructivos de trabajo validados subidos al sistema de gestión de	Apoyar el registro de las Consultas mediante la implementación del Portal Municipal			Dirección Regional  Departamento de Gestión Territorial y Canales	Manuales e instructivos de trabajo actualizados e incorporados al control de registro	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	la calidad y a la biblioteca virtual)  Definición: Sumatoria de manuales e instructivos socializados, en el período	(sitio Web) que proporciona el Software de trabajo y sistema SERNACfacilita a las Direcciones Regionales		33. Brindar acceso a portal municipal asignando claves de ingreso a sistema de registros de casos		del sistema de gestión de la calidad y de Biblioteca Virtual en aplicaciones de SERNACfacilita			
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		34. Elaborar reporte estadístico. 35. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Reporte estadístico.  Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación	Fórmula de cálculo: (N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados).  Definición: Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.	Optimizar durante el Segundo Semestre el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		36. Registro de casos. 37. Derivación de casos 38. Cierre de casos	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Registro tri9mestral sistema Windev que entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.	0.162		
	Σ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		39. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  40. Elaborar informe de	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
				cumplimiento.		horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional..			
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		41. Elaborar Plan de trabajo. 42. Realizar primer informe de avance. 43. Elaborar segundo informe de avance. 44. Elaborar informe final.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del SRPC (30/Mayo/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009. Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.: Primer informe de avance al 31 de Julio 2010. Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010. Informe Final al 30 de noviembre de 2010.	0.162		



REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Incorporar variables territoriales en la elaboración o diseño al servicio de tramitación de reclamos.	(N° de estándares, procedimientos y/o indicadores cumplidos / N° de estándares, procedimientos y/o indicadores establecidos) * 100	Cumplir con el 80% de los indicadores generados por GTC para la gestión de reclamos, consultas, SONI e interoperabilidad con empresas.		45. Elaborar reporte estadístico. 46. Elaborar Informe de análisis, detección de brechas y acciones de mejoras.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Reporte estadístico.  Informe de análisis y propuestas de acciones de mejoras.	0.162		
Orientar el servicio a las características territoriales del usuario del servicio de tramitación de reclamos.	Fórmula de cálculo: (N° de casos cerrados derivados a otros SS.PP. / N° de casos derivados.  Definición: Porcentaje de consultas derivados a otros servicios públicos con resultado de cierre del caso.	Optimizar durante el primer semestre el proceso de Web Service e interoperabilidad con otros servicios públicos.		47. Registro de casos. 48. Derivación de casos 49. Cierre de casos	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Registro tri trimestral sistema Windev que entrega la aplicación de reportería automática SernacFacilita.	0.162		
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de tramitación de reclamos.	$\Sigma$ (N° de talleres realizados)	Realizar 2 talleres al año por cada Dirección Regional con una duración de 12 hrs por cada taller y que permita participar a los ejecutivos de atención de público de la región.		50. Ejecutar ejes de acción de capacitación.  51. Elaborar informe de cumplimiento.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	En total se deben cumplir con 24 horas de capacitación anual. Estas deben ser distribuidas en al menos 2 talleres semestrales de 12 horas cada uno. Opcionalmente se pueden distribuir las horas de acuerdo a las necesidades y recursos de la dirección regional.	0.162		
	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100	Cumplir con del 80% del plan de relacionamiento con Servicios Públicos		41. Elaborar Plan de trabajo.	Dirección Regional Departamento de Gestión Territorial y Canales	Cada Dirección Regional deberá elaborar un Plan de Trabajo de	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
		que tienen competencias en el ámbito de consumo, relacionados fundamentalmente con mercados relevantes, de acuerdo matriz.		52. Realizar primer informe de avance. 53. Elaborar segundo informe de avance. 54. Elaborar informe final.		Relacionamiento con Servicios Públicos. Se debe incorporar al plan de acción del Sistema Regional de Protección Consumidor (31/mar/2010) las actividades vinculadas al relacionamiento con otros Servicios Públicos. Para elaborar este Plan deberán considerar los resultados del diagnóstico y de la ejecución del Plan de Trabajo del año 2009. Informe de avances de acuerdo a cronogramas de cada Plan de Trabajo.; Primer informe de avance al 31 de Julio 2010. Segundo Informe de avance al 30 de octubre de 2010. Informe Final al 30 de octubre de 2010.			
Que las DRs y plataformas comunales cuenten con una guía procedimental y formularios de denuncias de modo que les permita efectuar una mejor asesoría jurídica y facilitar la	Fórmula de cálculo: " N° de documentos publicados en la página Web www.sernac.cl"	Mantener actualizados los documentos y guías procedimentales de apoyo a la gestión		55. Actualizar guía procedimental. 56. Mantener y/o actualizar los formularios de denuncias y demandas ante los JPL.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones	La guía procedimental  Los formularios de denuncias y demandas	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
presentación de denuncias en sus respectivos territorios.	Definición: Plataformas de atención de público acceden a documentos procedimentales en materia de denuncias de casos.	de asesoría jurídica.		57. Mantener y/o actualizar la publicación de los instrumentos en la web.	Estratégicas.	La publicación de los instrumentos en la Web www.semec.cl			
Que las DRs puedan alertar la existencia de acciones colectivas y gestionar aquellas que tengan incidencia en sus respectivos territorios conforme el procedimiento establecido.	Fórmula de cálculo: (Capacitación en uso de pestañas de juicios colectivos / Capacitación planificada en sistema Windev) * 100  Definición: Porcentaje de actividad de capacitación realizada en pestañas de sistema Windev Juicio Colectivo	Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas.		58. Efectuar al menos 2 capacitaciones anuales por las DRs a las Plataformas Municipales con convenio	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Listas de Asistencias a Capacitaciones en materia Sistema Windev pestaña juicios colectivos.	0.162		
Que las distintas DRs puedan efectivamente monitorear acciones colectivas en sus respectivos territorios acotando así la brecha de inequidad.	Fórmula de cálculo: (N° de informes trimestrales de demandas relacionadas a casos colectivos)  Definición: Elaborar un reporte trimestral de posibles acciones colectivas.  Cada DR reporta a la División Jurídica, trimestralmente cuales son los casos colectivos que detecten en sus territorios.	Elaborar 1 informe trimestral referido a casos colectivos.		59. Efectuar las acciones de monitoreo que determine cada DRs, en sus respectivos territorios, en forma trimestral.	Dirección Regional  División Jurídica  Dpto. Comunicaciones Estratégicas.	Sistemas de alertas de casos colectivos del SERNACfacilita. 1 reporte trimestral de posibles acciones colectivas.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Vincular experiencias exitosas regionales del curso de perfeccionamiento con el quehacer de la dirección regional.	Fórmula de cálculo: (1 Plan de difusión promovido)  Definición: Número de Direcciones Regionales que promueven el Plan de Difusión del curso de perfeccionamiento docente a nivel territorial.	Direcciones regionales incluyen en su plan de difusión regional actividades relacionadas al PPDD.		60. Generación de documento con información general del curso y ficha de matrícula. Elaboración del plan de difusión	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de difusión. Listado de contactos, medios de prensa, radio, establecimientos educacionales.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas del plan de perfeccionamiento docente.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente, considerando al menos 2 difusiones.		61. Desarrollar actividades de difusión Regional del plan.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Registros de prensa.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de profesores inscritos que pertenecen a comunas del Plan 20 / N° de profesores totales inscritos en el curso de perfeccionamiento docente) * 100  Definición:	Al menos un 20% de profesores inscritos en los cursos de perfeccionamiento pertenecen a comunas rurales de la Región		62. Elaborar un listado de inscripción de profesionales en el curso.	Base de datos de inscritos al curso.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Porcentaje de profesores/as inscritos que pertenecen a comunas rurales de la Región.								
Garantizar la calidad de la educación para el consumo en alumnos y alumnas de educación básica y media a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: (Informe de evaluación diagnóstica / Elaboración de Informe validado)  Definición: Elaboración de un Informe de Evaluación Diagnóstica del material audiovisual.	Obtener diagnóstico y evaluación del material audiovisual.		63. Elaborar informe diagnóstico.  64. Incorporar documento a control de registro.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Focus Group CNTV (Concejo Nacional de Televisión) 2008	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas del plan) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión del material audiovisual en convenio con la red de instituciones regionales, municipios, escuelas y universidades.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		65. Desarrollar las actividades de difusión.  66. Realizar los talleres de acuerdo a planificación.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Plan de Difusión Estratégico Nacional  Plan de Difusión ajustado a realidad Regional.	0.162		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto.	(N° de material audiovisual distribuido / Total de material audiovisual asignado a la dirección regional) * 100	Difundir, promover y entregar el material audiovisual de SERNAC en al menos el 90% de su asignación a nivel regional.		67. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.  Generación de alianzas estratégicas regionales con otros	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Base de datos de establecimientos que pertenecen a la Red NOVASUR.	0.162		



REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Definición: Porcentaje de material audiovisual distribuido.			organismos del estado.					
Homogeneizar la calidad del servicio de capacitación a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: Diagnóstico elaborado  Definición: Diagnóstico e insumo para la mejora continua del producto.	Evaluar los talleres y determinando e identificando brechas que permitan implementar acciones de mejoras.		68. Actualizar los contenidos, actividades y evaluación de los módulos. Realizar presentaciones para cada módulo, como material de apoyo complementario, además de nuevo material audiovisual educativo para adultos.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Informe de satisfacción de usuarios/as de actividades educativas presenciales. Informe análisis encuesta actividades educativas.	0.162		
Garantizar la calidad de la educación para el consumo a la población no formal, a nivel nacional.	Fórmula de cálculo: (N° de actividades masivas de difusión de nivel regional / actividades planificadas de difusión en la Región) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de difusión ejecutadas para actividades educativas presenciales.	Desarrollar en un 90% las actividades de difusión y talleres planificados anualmente.		69. Realización de, al menos, una actividad mensual de capacitación a personas de la región, sobre diversos temas de consumo.  Utilizar las guías de trabajo propuestas y aplicar encuestas de satisfacción.  70. Sondeo nacional y regional de otros posibles actores a involucrar en la red de educación.  Generación de alianzas estratégicas regionales con otros organismos del estado.	Departamento de Educación para el Consumo Direcciones Regionales	Minutas de Prensa  Reporte de actividades.	0.162		
Aumento de postulaciones y asignaciones de recursos a Asociaciones de Consumidores regionales.	Fórmula de cálculo: (N° de Actividades realizadas del plan de difusión / N° de actividades planificadas) * 100	Lograr en las postulaciones de las asociaciones de consumidores de regiones distintas de la		71. Elaboración de minuta informativa por Secretaria del Consejo, con validación del Departamento de Comunicación.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Plan de Difusión.  Información de prensa Nacional y Regional.	0.162		

REGIÓN (1)				Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)					
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	<p>Definición: Porcentaje de cumplimiento de las actividades de difusión propuestas en el plan nacional y ejecutado por las Direcciones Regionales.</p> <p>Fórmula de cálculo: (N° de Proyectos presentados 2010 / N° de proyectos presentados 2008) -1=</p> <p>Definición: Porcentaje de variación de postulaciones de proyectos.</p> <p>Fórmula de cálculo: (Recursos asignados a regiones 2009 del Fondo Concursable / recursos asignados a regiones 2008 del Fondo Concursable) - 1=</p> <p>Definición: Variación de recursos asignados a Regiones</p>	<p>metropolitana, se presenten al menos 1 proyecto, por cada una de ellas.</p> <p>Aumentar en 20 % los recursos asignados a regiones distintas a la Metropolitana respecto al llamado del año 2009.</p>		<p>72. Recepción de proyectos presentados</p> <p>73. Revisión y gestión en prensa regional por las DRs.</p>		<p>Informes sobre actividades mensuales de las DRS.</p>			
Mejorar cobertura de información a sectores sociales relevantes de la región.	<p>Fórmula de cálculo: (N° de Actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) * 100</p> <p>Definición:</p>	Elaborar un registro por región de colaboradores de SERNAC a partir de bases de datos de SEREMIS		74. Elaboración del registro de actores sociales de la Región.	<p>Dirección Regional</p> <p>Departamento Participación Ciudadana</p>	Base de datos de registro de colaboradores actores sociales relevantes por región.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	Porcentaje de actividades de coordinación con SEREMIS de cada Región.	regionales de gobierno							
Implementar plan de difusión regional sobre existencia y beneficios que otorga el anualmente el Fondo Concursable a las Asociaciones de Consumidores constituidas legalmente.	Fórmula de cálculo: (N° de comunicados de prensa realizados / N° de comunicados de prensa planificados) * 100  Definición: Porcentaje de comunicados masivos de prensa que difunden y promoción la participación en los fondos concursables.	Realizar al menos dos comunicados de prensa anuales, para cada región, con información relevante del fondo concursable		75. Informar de Fondos Concursables.  76. Desarrollar las actividades de difusión planificadas	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Registro de prensa  Informe de prensa sobre actividades de las asociaciones, en registro de prensa	0.162		
Desarrollar programas de capacitación a las Asociaciones legalmente constituidas en materias de formulación, gestión y evaluación de proyectos, o materias relacionadas a la protección del consumidor	Fórmula de cálculo: (N° de actividades de capacitación realizadas / N° de actividades de capacitación planificadas) * 100  Definición: Porcentaje de actividades de capacitación y talleres realizados.	Realizar al menos el 90% de actividades de capacitación a las asociaciones sobre las necesidades detectadas en 2009.		77. Realización de diagnósticos participativos sobre necesidades de capacitación de las AdC nacionales y regionales.  78. Implementación de talleres de capacitación.  79. Acompañamiento técnico de las etapas de implementación de mejoras a partir de las capacitaciones.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Registro de actividades de capacitación.	0.162		
Desarrollar programa de reuniones periódicas con las Asociaciones de Consumidores (al menos 2 anuales).	Fórmula de cálculo: (Número de reuniones de coordinación con asociaciones de consumidores/as definidas al año realizadas / Cantidad de reuniones de	Realizar al menos dos reuniones anuales de coordinación periódicas entre direcciones regionales del SERNAC y las		80. Coordinación con las Asociaciones. Reuniones de trabajo, definidas a partir de común interés.	Dirección Regional  Departamento Participación Ciudadana	Actas de reunión.	0.162		

REGIÓN (1)		Tabla de seguimiento aplicable para Dirección Regional: Del Maule (Afectada por el terremoto)							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
	coordinación ejecutadas  Definición: Porcentaje de cumplimiento de actividades de coordinación ejecutadas.	asociaciones de consumidores legalmente constituidas.							

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	
--	--

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

**Nota al objetivo 6:** Si bien el objetivo 6 corresponde a etapa 2, a fin de no repetir el mismo contenido del formato en la etapa 2 y 3, se incluyó todo el contenido en el formato de esta última

**Notas Actividad III. 1.**

- (1) Región: identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de **mejoras en el diseño, acceso y distribución.**
- (2) El objetivo específico es el mismo que se planteó en la etapa 2, esta columna debe guardar coherencia con las columnas planteadas en la etapa 2.
- (3) Señalar el indicador que se determinó para este objetivo en la etapa 2.
- (4) Registrar el resultado anual previsto para el indicador
- (5) Registrar el resultado anual efectivo del indicador al término del ejercicio anual.
- (6) Indicar la meta anual o las actividades correspondientes para cumplir con el objetivo. En el caso de las actividades, se debe recordar que se exigen al menos dos actividades para cumplir con un objetivo.
- (7) Unidad Responsable: identificar la unidad responsable
- (8) Medio de verificación: identificar el medio de verificación de la meta y/o de cada actividad.
- (9) Ponderación. asignar porcentaje a cada meta y/o actividades de manera uniforme (todas por igual), el total de actividades debe sumar 100%.
- (10) Colocar "si" cuando se cumple con la actividad en un 100% y "no" en el caso de que no se cumpla, o se cumpla parcialmente. Cada actividad (o meta) debe cumplirse completamente para ser ponderada, resultados parciales son considerados no cumplidos.
- (11) En el caso de que la actividad o meta "si cumpla" agregar la ponderación correspondiente a esa actividad o meta.
- (12) Sumar el total de ponderaciones de las actividades o metas cumplidas. El servicio debe cumplir el 90% de las metas o actividades para validar el programa de trabajo correspondiente.
- (13) Anotar el resultado final que obtiene el servicio en el ejercicio 2010. El servicio "CUMPLE" cuando en cada región en la que compromete el programa de trabajo, el resultado anual es igual o mayor a 90% de las actividades o metas comprometidas cumplidas. El servicio "NO CUMPLE" cuando en alguna región el resultado es inferior a 90%. Dado que este es un resultado nacional, ubicar este resultado al final de la presentación de los programas de trabajo de las regiones.

**Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2010 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)**



<b>REGIÓN (1)</b>	<b>Tabla de seguimiento aplicable a todas las Direcciones Regionales</b>
-------------------	--

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Complementariedad con otros Servicios Públicos	Mejorar el acceso al sitio web <a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a> y revista del consumidor	Toda la Región	SUBTEL – SEC – SBIF – SISS entre otras	Contenidos de la Web Institucional.
Convenios con Municipios y SS.PP. Servicios Públicos que integran la red nacional de protección de los derechos de los consumidores/as	Mantener y mejorar los procedimientos de atención de consultas correspondientes a las características del territorio.	Toda la Región	Municipios pertenecientes al Plan 80 e Instituciones de Servicios Públicos presentes en la Región.	Orientación a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor/a
Convenios con Municipios y SS.PP. Servicios Públicos que integran la red nacional de protección de los derechos de los consumidores/as	Mantener y mejorar los procedimientos de atención de reclamos correspondientes a las características del territorio.	Toda la Región	Municipios pertenecientes al Plan 80 e Instituciones de Servicios Públicos presentes en la Región.	Tramitación de reclamos: mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre consumidor – proveedor.
Dirección Regional Coordinación de Educación de Adultos Ministerio de Educación, DAEM Departamentos de Administración y Educación Municipales.	Apoyan la difusión e inscripción a los cursos Consumo y calidad de vida	Toda la Región	Coordinación de Educación de Adultos del Ministerio de Educación, DAEM Municipal.	Curso Tradicional a Distancia
Dirección Regional Coordinación de Educación de Adultos Ministerio de Educación, DAEM Departamentos de Administración y Educación Municipales.	Apoyar las actividades de difusión de material audiovisual.	Toda la Región.	Canal Novasur del Consejo Nacional de Televisión, Departamentos de Educación Municipales	Aplicaciones audiovisuales de material educativo para escuelas (CD's interactivos, videos, cápsulas televisivas)
Convenios con instituciones de Gobierno, Municipios.	Generar redes de consumo brindando soporte logístico, informático.	Toda la Región	Instituciones Municipales, Colegios Municipales, Particulares Subvencionados.	Charlas, Talleres o seminarios entregados a distintos públicos

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Promover la difusión y acceso del sitio Web Institucional, a través de	100% de ejecución del Plan de	Al término del período se espera		Solicitar a instituciones de la red nacional de protección difusión y	Departamento Comunicaciones Estratégicas /	Banner instalados en sitios Web de	0.95		

banners en otros sitios de Gobierno.	Difusión	mantener la difusión y acceso a través de banner desde otros sitios Web de gobierno.		acceso desde un banner o link a web de SERNAC	Dirección Regional	otros SS.PP. Servicios Públicos.			
Optimizar los procesos de coordinación interna y externa del servicio de Orientación.	100% de Plan de Relacionamiento o presentados.	Se espera que se presenten 1 plan de trabajo anual de interoperación con Servicios Públicos y Municipios en convenio.		Elaborar un Plan de Trabajo 2010.	Dirección Regional / Departamento Gestión Territorial y Canales.	Plan Mínimo Elaborado y subido al Sistema Control de Registro.	0.95		
Orientar el servicio a las características territoriales del usuario del servicio de tramitación de reclamos.	100% de Plan de Relacionamiento o presentado.	Se espera que se presenten 1 plan de trabajo anual de interoperación con Servicios Públicos y Municipios en convenio.		Elaborar un Plan de Trabajo 2010.	Dirección Regional / Departamento Gestión Territorial y Canales.	Plan Mínimo Elaborado y subido al Sistema Control de Registro.	0.95		
Generar y afianzar alianzas estratégicas con diversos actores del sistema de educación regional para difundir el producto curso tradicional a distancia a profesores.	N° de actas y acuerdos de alianzas de cooperación para difusión de curso.	Generar 1 Plan de difusión nacional, de aplicación regional.		Elaborar un Plan de difusión y distribuirlo en instituciones regionales de educación.	Departamento de Educación para el consumo.	Plan de difusión.	0.95		
Garantizar la calidad de la educación para el consumo en alumnos y alumnas de educación básica y media a nivel nacional.	100% de material de apoyo audiovisual elaborado.	N° de DVD distribuidos en la región.		Distribución de material audiovisual para el segundo semestre 2010.	Departamento de Educación para el consumo.	Material audiovisual.	0.95		
Garantizar la calidad de la educación para el consumo a la población no formal, a nivel nacional.	100% de facilitadores de talleres y charlas provistos de	90% de asistentes a charlas y talleres evalúan el desarrollo de		100% de material audiovisual y o escrito distribuido entre facilitadores de talleres y charlas.	Departamento de Educación para el consumo.	Material audiovisual.	0.95		

	material de apoyo informático para el desarrollo de sus actividades.	los módulos de enseñanza.							
Mejorar cobertura de información a sectores sociales relevantes de la región.	100% de canales de difusión utilizados para informar del fondo concursable dirigido a asociaciones de consumidores.	Durante el primer semestre se elabora el Plan de Difusión.		Plan de difusión regional sobre existencia y beneficios que otorga anualmente el fondo Concursable a las asociaciones de consumidores.	Departamento Participación Ciudadana.	Plan de difusión.	0.95		

<b>Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)</b>	
---	--

<b>Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)</b>	
--	--

**Notas Actividad III. 2**

- (1) Identificar responsable del servicio en la región (por ejemplo: seremi o dirección regional) que compromete el programa de trabajo.
- (2) Señalar la instancia de complementariedad en la cual se están comprometiendo el programa.
- (3) Identificar el problema territorial que el año 2010 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan en la instancia.
- (4) Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia
- (5) Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial
- (6) Productos comprometidos en la instancia
- (7) Objetivo específicos del programa de trabajo a comprometer.
- (8) Ídem nota 3, actividad III.1.
- (9) Ídem nota 4, actividad III.1.
- (10) Ídem nota 5, actividad III.1
- (11) Ídem nota 6, actividad III.1
- (12) Ídem nota 7, actividad III.1
- (13) Ídem nota 8, actividad III.1
- (14) Ídem nota 9, actividad III.1
- (15) Ídem nota 10, actividad III.1
- (16) Ídem nota 11, actividad III.1
- (17) Ídem nota 12, actividad III.1



(18) Idem nota 13, actividad III.1

**Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales**

<b>REGIÓN (1)</b>	<b>Tabla de seguimiento aplicable a todas las Direcciones Regionales</b>
-------------------	--

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>Oferta de información al GORE (11)</b>	100% de Informes de Gestión y cumplimiento de indicadores semestrales remitidos a GORE.	Las Direcciones regionales proponen en función de un formato, contenidos y plazos, de traspaso de información de productos y gestión del SERNAC		Elaborar un Informe de evacuación de información de monitoreo y gestión	Cada Dirección Regional	Oficio remitido a GORE's con Formato de Informe, contenido, y plazos.	3.33		
<b>Provisión de información (12)</b>	100% de Planes mínimos de relacionamiento elaborados	Desarrollar un Plan de Relacionamiento Mínimo que brinda las líneas de acción correctiva y de relacionamientos con Servicios		Elaborar planes mínimos de relacionamiento semestral con Servicios Públicos y Municipios en Convenio.	Dirección Regional	Plan de Relacionamiento Mínimo elaborado	3.33		

		Públicos y Municipios en Convenio.							
--	--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	
--	--

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

**Notas Actividad III. 3:**

(1) Identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de provisión de información de interés regional al gobierno regional. La provisión regular de información de "interés regional" a los gobiernos regionales se origina a partir de un acuerdo con el Gobierno Regional o por una instrucción del Intendente. Se considera "de interés regional" la información señalada en la actividad I.3.1.

(2) Incorporar las actividades orientadas a informar al GORE sobre la oferta de información institucional desagregada territorialmente que el servicio está en condiciones de proveer, siendo obligatoria la establecida en el sistema transaccional [www.chileindica](http://www.chileindica). También otros objetivos institucionales que la institución haya programado implementar en regiones, relacionados con la provisión de información desagregada territorialmente a las jefaturas regionales, o a sus clientes usuarios o beneficiarios, o a los gobiernos regionales.

(3) Indicador que exprese el resultado o cumplimiento del objetivo

(4) Ídem nota 4, actividad III.1

(5) Ídem nota 5, actividad III.1.

(6) Ídem nota 6, actividad III.1

(7) Ídem nota 7, actividad III.1

(8) Ídem nota 8, actividad III.1

(9) Ídem nota 9, actividad III.1

(10) Ídem nota 10, actividad III.1

(11) Ídem nota 11, actividad III.1

(12) Ídem nota 12, actividad III.1

(13) Ídem nota 13, actividad III.1



**Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2010 (formato para el seguimiento periódico, al menos semestral)**

<b>REGIÓN (1)</b>	
-------------------	--

<b>Programa de Trabajo</b>	<b>Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)</b>	<b>Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)</b>	<b>Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)</b>	<b>Responsable (5)</b>
<b>Diseño, Acceso y Distribución</b>				
<b>Complementariedad</b>				
<b>Información</b>				

**Notas actividad III.4.**

- (1) Responsable regional (por ejemplo: seremi o dirección regional)
- (2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.
- (3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.
- (4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.
- (5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.

