

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



**CERTIFICA GRADO DE CUMPLIMIENTO  
GLOBAL POR EQUIPO DE TRABAJO DEL  
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO  
2016.**

**SANTIAGO,** 00188 20 FEB 2017

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.553 que Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que indica; en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1.766 de 2015, del Servicio Nacional del Consumidor, que Aprueba Convenio de Desempeño Colectivo 2016 de este Servicio; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que regula el Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Exento N° 710 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el orden de subrogante en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 27 del D.S N° 983/2003 la Ley N° 19.553 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553; corresponde certificar el nivel de cumplimiento global de las metas de gestión alcanzado por los equipos de trabajo definidos para el periodo 2016.

2. Que, los equipos de trabajo y sus metas e indicadores fueron establecidos en el convenio de Desempeño Colectivo suscrito entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aprobado por Resolución Exenta N° 1.766/2015 de este Servicio y modificado por Resolución Exenta N° 1729/2016.

3. Que, el Departamento de Planificación Estratégica y Calidad y la Unidad de Auditoría Interna de este Servicio, mediante sus respectivos informes elaborados al efecto, dan cuenta del grado de consecución de las metas de gestión de cada uno de los centros de responsabilidad de este Servicio, establecidas en el referido convenio de desempeño colectivo 2016 y su modificación.

4. Que, mediante Oficio Ordinario N° 871 de 09 de febrero de 2017, la Ministra de Economía, Fomento y Turismo (S) comunicó su conformidad al "Informe de Cumplimiento Definitivo del Convenio de Desempeño Colectivo 2016", del Servicio Nacional del Consumidor.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Director Nacional.

5. Las facultades que la Ley confiere a este

**RESUELVO:**

**1º. CERTIFÍCASE** el grado de cumplimiento global del Convenio de Desempeño Colectivo 2016, en los términos que se indican a continuación, respecto de los equipos de trabajo de los centros de responsabilidad de este Servicio Nacional del Consumidor, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre del mismo año:

<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL</b>
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	100%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD	100%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	100%
DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO	100%
DIVISIÓN JURÍDICA	100%
EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	100%
ESTUDIOS E INTELIGENCIA	100%
GESTIÓN TERRITORIAL Y CANALES	100%
GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	100%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	100%
CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS	100%
SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	100%
PRIMERA REGIÓN	100%
SEGUNDA REGIÓN	100%
TERCERA REGIÓN	100%
CUARTA REGIÓN	100%
QUINTA REGIÓN	100%
SEXTA REGIÓN	100%
SÉPTIMA REGIÓN	100%
OCTAVA REGIÓN	100%
NOVENA REGIÓN	100%
DÉCIMA REGIÓN	100%
UNDÉCIMA REGIÓN	100%
DUODÉCIMA REGIÓN	100%
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA	100%
DECIMOCUARTA REGIÓN	100%
DECIMOQUINTA REGIÓN	100%



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

2°. **REMÍTASE** copia de la presente Resolución a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Dirección Nacional del Servicio Civil, para su visación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Director Nacional (S)  
Servicio Nacional del Consumidor





TODOS  
POR  
CHILE

Versión 1.0

Estado Vigente



# INFORME CUMPLIMIENTO DEFINITIVO CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO 2016

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	30-01-2017	30-01-2017	31-01-2017
<b>Cargo</b>	Analista Departamento de Planificación Estratégica y Calidad	Jeratura Departamento de Planificación Estratégica y Calidad	Director Nacional

## Resumen resultados de cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) 2016

El Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2016, en su versión final, contuvo un total de 96 indicadores distribuidos en 27 Centros de Responsabilidad, tanto del nivel central como Direcciones Regionales del Servicio.

El equipo de Planificación Estratégica y Calidad realizó revisión y control de todos los indicadores CDC, con periodicidad trimestral, acompañando a los equipos como contraparte técnica. Así mismo realizó la revisión y validación final de todos ellos (100%) durante el mes de enero 2017.

**El resultado de los 96 indicadores es 100% de cumplimiento**, donde todos ellos cuentan con sus respectivos verificadores comprometidos, en forma y fondo, de acuerdo a la formulación de las metas y considerando sus notas técnicas.

En cuanto a la revisión y validación además, Auditoría Ministerial de Economía realizó revisión de 10 metas, equivalentes a un 10.42% del total, y Auditoría Interna de Sernac, revisó un total de 45 indicadores, equivalentes a un 46.88% del total.

El resultado de cada indicador se encuentra informado y separado por Centro de Responsabilidad en el presente documento.

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Administración y Finanzas Felipe Velásquez								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
70% de actividades ejecutadas referente a la implementación de las Normas Internacionales (NICSP) en el proceso de activo fijo	(N° de actividades implementadas sobre NICSP en proceso de activo fijo / Total de actividades planificadas en el año t) * 100%	40%	70%	Porcentaje	11	13	84,6%	121%	A) Plan de implementación NICSP en activo fijo año 2016. B) Archivo con verificadores por cada actividad, identificada en el Plan. C) Reporte final de la implementación. D) Reporte de Avance Parcial.	1. El Plan de implementación será aprobado por la Jefatura del DAF. 2. Una de las actividades considera informar y dar a conocer el impacto que pueda tener a nivel regional la implementación de las NICSP. 3. El plan de implementación solo considera el tratamiento de activo fijo. 4. Los verificadores requeridos para dar cuenta de las actividades implementadas están definidas en el documento " Plan de implementación NICSP en activo fijo".
70% Porcentaje de propuestas de mejoras implementadas en el Informe de Ejecución Presupuestaria	(N° de acciones implementadas / Total número de acciones validadas por el Comité de Presupuesto)*100%	40%	70,00%	Porcentaje	6	8	75,0%	107%	A) Acta de comité de presupuesto que consolide acciones de mejora de nivel central y regional B) Reporte de resultado de la implementación de acciones trimestral. C) Nueva propuesta de Informe de Ejecución Presupuestaria validada por el Comité de Presupuesto donde se incluyan las acciones implementadas.	1. Se realizará un levantamiento a nivel regional y en el caso del nivel central, el Comité de Presupuesto en su rol de representante de esta zona, tendrá dos instancias para entregar su retroalimentación. La primera será previo a la formalización y validación de las propuestas de mejora en el acta del mes de abril y la segunda instancia, será en el mes de junio. El resultado se informará en el acta de comité de presupuesto que consolide acciones de mejora de nivel central y regional. 2. La Jefatura de la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto será quién revisará y analizará la información que se levante, entendiendo que es parte de su competencia y responsabilidad del cargo. Luego deberá elaborar una propuesta de acciones de mejora en el acta para validación final del Comité de Presupuesto. 3. El Comité de Presupuesto ejerce su rol en la etapa de revisión y validación de las propuestas de mejoras, mediante firma registrada en la primera de acta del mes de abril y en la segunda acta al mes de Junio. <b>4. El denominador para efectos de la meta, es el total de propuestas validadas por el Comité de Presupuesto, información registrada en el acta 1.</b>
70 % de proveedores cuentan con reporte de retroalimentación sobre los servicios y/o productos entregados al usuario (a) interno durante el año 2016.	(N° de reportes de retroalimentación enviados a proveedores / Total de proveedores contratados en el año que entregaron servicios o productos durante el año 2016) * 100%	20%	70,00%	Porcentaje	10	12	83,3%	119%	A) Planilla de licitaciones, con indicación de las fechas de entrega de los bienes o servicio año 2016. B) Mail de envío con reporte de retroalimentación por proveedor de equipos productivos. C) Reportes de retroalimentación	1. Las evaluaciones se aplicarán a los proveedores de equipos productivos cuya contratación surgió de un proceso de licitación pública. 2. Serán considerados los procesos de licitación adjudicados entre el 2 de enero de 2016 hasta el 31 de octubre de 2016 y de estos se considerarán las entregas totales y/o parciales de productos o servicios realizadas entre el 2 de enero de 2016 hasta el 31 de noviembre de 2016. 3. Se generará una encuesta de evaluación, la cual será completada por los clientes internos, específicamente por las Jefaturas de Departamento o quien subrogue.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:	Departamento de Comunicaciones Estratégicas
Responsable del Equipo:	Catalina Huidobro

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
70% de satisfacción global neta de las campañas de difusión realizadas en el año t	$((N^{\circ} \text{ de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las campañas de difusión con nota 5, 6 y 7}) - (N^{\circ} \text{ de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las campañas de difusión con nota 1, 2 y 3})) / N^{\circ} \text{ total de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las campañas de difusión realizadas en el año t}) * 100\%$	33%	70%	Porcentaje	436	594	73,4%	105%	A) Minuta Metodológica B) Instrumento de medición C) Ficha de identificación clientes D) Reporte de resultados E) Plan de campañas	Se utiliza una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7, muy satisfecho/a. La satisfacción global neta es el porcentaje de personas satisfechas (que contestan 5, 6 ó 7) menos el porcentaje de personas insatisfechas (que contestan 1, 2 ó 3), considerando como 100% el total de personas que responden la pregunta de satisfacción global. La nota 4 se considera como neutra y no se incluye en el cálculo. Se consideraran campañas aquellas definidas como tal por el Dpto. de Comunicaciones Estratégica. Para efectos del reporte de resultados se consideraran las campañas evaluadas a Noviembre a 2016 por el proceso de extracción y validación de datos.
70% de las de campañas comunicacionales realizadas en año t, sean cubiertas por medios de comunicación.	$(N^{\circ} \text{ total de campañas comunicacionales cubiertas por medios de comunicación} / N^{\circ} \text{ total de campañas comunicacionales realizadas en el t}) * 100\%$	34%	70%	Porcentaje	4	4	100,0%	143%	A) Reporte de Avance Trimestrales B) Medios de Verificación que den cuenta de las acciones realizadas por los medios de Comunicación, según se indican en el Reporte. C) Plan de Campañas año 2016	1) Se considerarán campañas aquellas definidas como tal por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas. Al menos el 70% de estas campañas, deben ser cubiertas por cualquier medio nacional o regional. Lo anterior incluye a cualquier vocero del SERNAC (nacional y regional) 2) Por cada campaña: 1 video de prensa en TV nacional o regional o 1 audio de acción de prensa en radio nacional o regional, o 1 publicación de acción de prensa en medio escrito o digital o regional (a diciembre 2016). En el caso que el Plan sufra modificaciones se deberá reemplazar en Plataforma Isotools.
70 % de los consumidores encuestados conocen al menos 2 de sus derechos.	$(N^{\circ} \text{ de consumidores encuestados en el año t que identifica al menos 2 derechos de la Ley de Protección a los Consumidores} / N^{\circ} \text{ Total de consumidores encuestados respecto a la ley de Protección a los consumidores en el año t}) * 100\%$	33%	70%	Porcentaje	1692	1800	94,0%	134%	A. Reporte de resultados de encuesta de percepción. B. Preguntas Encuesta de percepción. C. Base Excel de Encuestas Respondidas. D. Reporte Avance Parcial. E. Calendario Plataforma Chile Compra que de cuenta de la Publicación y adjudicación de la encuesta de	A través de una encuesta de percepción aplicada por una empresa externa a nivel nacional, se medirá que los consumidores identifiquen al menos 2 derechos. Los derechos que pueden identificar los consumidores son aquellos contenidos a la Ley 19.496 y 20.555.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:	División de Consumo Financiero
Responsable del Equipo:	Rodrigo Romo

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
25% de boletines, rankings, estudios u otros informes financieros elaborados, con propuesta de acción implementada, sobre el total de boletines, rankings, estudios u otros informes financieros elaborados	(N° de boletines, rankings, estudios u otros informes financieros elaborados, con propuesta de acción implementada / total de boletines, rankings, estudios u otros informes financieros elaborados) * 100%	34%	25%	Porcentaje	3	12	25.0%	100%	A) Planilla de registro y seguimiento del proceso que incluye el total de boletines, rankings, estudios u otros informes financieros elaborados v/s aquellos que incorporan propuestas de acción implementada. B) Verificador de una propuesta de acción implementada de acuerdo a lo indicado en la Planilla (corresponde a una o más acciones). C) Planificación Anual Boletines, Ranking, estudios u otros.	1) Boletín Financiero: corresponde a un informe con un análisis descriptivo de un determinado producto o servicio financiero. 2) Ranking: Corresponde a un reporte que da cuenta del comportamiento de los proveedores en cuanto al tratamiento de los reclamos de los consumidores jerarquizando y ordenando a aquellos con mejor y peor desempeño. 3) Estudio de mercado Financiero: corresponde a cualquier estudio del mercado financiero que se realiza fuera de la planificación anual de los boletines establecida en el servicio. 4) Otros Informes financieros: corresponde a cualquier otro tipo de estudio u informe no identificado en las categorías anteriores. 5) Propuesta de acción implementada, entre otras, corresponde a:
15% de Minutas Legales que derivaron en propuesta de acción implementada sobre el N° de Minutas Legales elaboradas	(N° de Minutas Legales que derivaron en una propuesta de acción implementada / N° de Minutas Legales elaboradas) * 100%	33%	15%	Porcentaje	14	46	30.4%	203%	A. Planilla seguimiento Minutas Legales, con identificación de la acción implementada. B. Verificador de una propuesta de acción de acuerdo a lo indicado en la Planilla (corresponde a una o más acciones).	1) Minuta Legal: es un documento que tiene como finalidad, entre otras, realizar análisis jurídico de un problema de consumo financiero, de normativa sectorial, de una nueva legislación y su impacto para los consumidores financieros, de una brecha de regulación, etc., y respecto de la cual puede derivar o no un curso de acción, según la naturaleza de la misma. 2) Acciones implementadas, corresponden, entre otras, a: a) Oficio a proveedor: Documento foliado a través de oficina de partes de SERNAC, con solicitud de información con respecto a una determinada conducta de un proveedor en particular. b) Minuta de propuesta ante el Comité de Soluciones Colectivas (CSC) de Mediación Colectiva o Demanda: es un documento que contiene una propuesta y fundamentación de demanda o inicio de una mediación Colectiva (MC) al CSC. c) Memorandum que adjunta minuta legal que propone Denuncia: documento con propuesta y fundamentación de denuncia. d) Acciones de mejora: documento que da cuenta de la actualización del instructivo asociado al proceso, lista de asistencia a capacitaciones y talleres de traspasos de conocimientos de materias jurídico- financieras. e) Mesas de Trabajo: Corresponde a una instancia de discusión, análisis y mejoramiento de los estándares de desempeño por parte de los proveedores en acuerdo y desarrollo en conjunto con Sernac 3) Nota aclaratoria: Se deberá excluir del cálculo del denominador del indicador las minutas legales con respecto a: temas de publicidad de mercado financiero, debido a que las acciones posteriores a este documento las realiza el Observatorio de Publicidad del Servicio, y aquellas que tengan por exclusiva finalidad el análisis en particular de una norma jurídica.
4 Guías de Alcance Jurídico en el mercado financiero (GAJ) y/o Guías de Alcance Financiero (GAF), nuevas o actualizadas y publicadas.	Sumatoria de Guías de Alcance Jurídico en el mercado financiero (GAJ) y Guías de Alcance Financiero (GAF) nuevas o actualizadas.	33%	4	número	4	4	4	100%	A) Guía de Alcance Financiero (GAF), nueva o actualizada, y publicada en la web institucional. B) Guías de Alcance Jurídico en el mercado financiero (GAJ), nueva o actualizada, y publicadas en la web institucional. C) Pantallazo Publicación Guías.	1) Las Guías de Alcance Jurídico en el mercado financiero (GAJ) y Guía de Alcance Financiero (GAF): corresponde a un documento que tiene por finalidad, ilustrar a los consumidores y proveedores la interpretación y aplicación de una determinada norma jurídica vinculada al consumo financiero. 2) El número propuesto y asociado a la meta (4), considera la elaboración y/o actualización de un total de 4 de estas Guías.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		



Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Calidad y Seguridad de Productos Daniela Parra								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
65% de los estudios de calidad y seguridad de productos o servicios derivan acciones institucionales tales como denuncias, campañas de comunicación, oficios a proveedores, etc.	(N° de Estudios que derivan en al menos una acción institucional del SERNAC/N° de Estudios desarrollados en el periodo) *100%	40%	65%	Porcentaje	6	9	66,7%	103%	A) Informes de Estudio de calidad y seguridad de productos y/o servicios realizados en el periodo (al 30 de julio y al 31 de diciembre de 2016) B) Correo electrónico de la División Jurídica que instruye acciones a tomar para el estudio C) Verificadores de Notificación de Acciones Institucionales derivadas de Estudios. D) Plan anual de estudios de Calidad y Seguridad de Productos	Para este indicador, se consideran como verificadores de acciones institucionales las siguientes opciones: 1. Documento de denuncia en tribunales 2. Oficios de Dirección Nacional a Organismos Gubernamentales Reguladores 3. Comunicado de Campañas de Difusión del Departamento de Comunicaciones Estratégicas 4. Registro de Acciones Normativas y Reglamentarias El Departamento de Calidad y Seguridad de Productos aplica metodología analítica conforme a estándares internacionales en todos los estudios desarrollados en laboratorio, conforme a las exigencias sobre Diseño y Desarrollo, especificadas en la norma ISO 9001
78% de los encuestados se encuentran satisfechos con la información de alertas de seguridad de productos	(N° de encuestados que califican su nivel de satisfacción con nota mayor o igual a 5 respecto de las alertas de seguridad publicadas en la web / N° total de encuestas respondidas)*100%	25%	78%	Porcentaje	60	70	85,7%	110%	A) Ficha de Identificación de Clientes y Usuarios de Alertas de seguridad de Productos B) Minuta metodológica del instrumento de satisfacción. C) Encuestas respondidas o base de datos de plataforma utilizada. D) Reporte semestral de análisis de resultados de las encuestas.	La escala de evaluación contempla notas de 1 al 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho. El instrumento incluye una pregunta precisa respecto a la satisfacción global, por lo que el cálculo de este indicador se considera en base al total de encuestados en el periodo anual y en el numerador a aquellos que evaluaron dicho ítem con nota igual o mayor a 5.
65% de las alertas de seguridad de productos cuentan con réplicas en a través de sus páginas web o cualquiera de sus canales de difusión en Internet.	(N° de alertas que cuentan con réplica de al menos un medio de comunicación / N° de alertas del periodo)*100	35%	65%	Porcentaje	49	73	67,1%	103%	A) Registro de réplica por el medio. B) Registro de ingreso de alertas.	El "registro de réplica por el medio" corresponde al archivo excel que contiene los links con las réplicas de las publicaciones realizadas por los medios de comunicación.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Educación para el Consumo Bernardita Budinich								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
3 Guías del Consumidor Responsable, sobre distintas temáticas	Sumatoria de Guías del Consumidor Responsable sobre distintas temáticas elaboradas en el periodo.	40%	3	Número	3	3	3	100%	A) Plan de Trabajo Guía del Consumidor Responsable, validado por el Director Nacional. B) Guías del Consumidor Responsable elaboradas. C) Verificadores de difusión, lanzamiento y/o disposición del material para la ciudadanía, identificados en el Plan de Trabajo respectivo.	1) Las temáticas a trabajar en las Guías desarrolladas serán definidos en conjunto al Director Nacional de Sernac y en base a los lineamientos estratégicos 2016. Estos se expresarán en el documento "Plan de Trabajo Guía del Consumidor Responsable". 2) Los verificadores de difusión, lanzamiento y/o disposición del material para la ciudadanía serán los atingentes a la forma de entrega del Material Educativo a la Ciudadanía (dependiendo de si éste se entrega de manera física a determinados públicos, se dispone en los sitios web institucionales, se difunde a través de mailing masivo, etc.), los que serán identificados en el documento "Plan de Trabajo Guía del Consumidor Responsable".
Lograr la participación de 187 establecimientos educacionales de la Región Metropolitana en el Programa Escolar de Educación Financiera.	Sumatoria de establecimientos educacionales de la Región Metropolitana que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera.	30%	187	Número	187	187	187	100%	A) Planilla de Establecimientos participantes. B) Verificadores de participación de los establecimientos en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF), según modalidad.	1) Por establecimiento que participa en el Programa Escolar de Educación Financiera se entenderá a aquel que cumpla con una o más de las siguientes características: - Está inscrito en el Sistema de Reconocimiento o en Sernac en tu Colegio; - Solicita charlas y/o actividades educativas en su establecimiento; - Cuenta con docentes participantes en los Cursos de Perfeccionamiento Docente, impartidos por Sernac. 2) Verificador "A) Planilla de Establecimientos participantes" deberá incluir, al menos, identificación clara de los establecimientos participantes (Nombre, Región, Comuna y RBD) y Modalidad mediante la cual participa en el PEEF.3) Se considerarán como Verificadores de participación, para cada modalidad, los siguientes registros: - Inscripción en Sistema de Reconocimiento o Solicitud de SERNAC en tu Colegio, a través de página web <a href="http://www.sernaceduca.cl">www.sernaceduca.cl</a> - Verificadores de implementación de charlas y/o actividades educativas en su establecimiento (Listas de asistencia, Acta de entrega de material educativo, Bases de Datos extraídas de páginas web, etc.). - Bases de Datos de participantes en Cursos de Perfeccionamiento Docente, extraídas de Aula Virtual.
Implementar un 75% de las acciones de mejora establecidas en el "Plan de Mejora de Curso Docente".	(N° de acciones de Mejora Implementadas / N° de acciones de Mejora contenidas en el Plan de Mejora de Curso Docente) * 100%	30%	75%	Porcentaje	4	5	80,0%	107%	A) Reporte de Satisfacción Curso Docente 2015. B) Plan de acciones de mejora de Curso Docente 2016. C) Verificadores de implementación de acciones de mejoras. D) Reporte de Resultados de implementación de Plan de Mejora Curso Docente 2016. E) Reporte de Avance Parcial	1) Las mejoras planificadas serán las levantadas en el marco del Reporte de Satisfacción del Curso Docente 2015 y aprobadas por DEC y Clientes y Mercado, las cuales serán definidas en el documento "Plan de Mejora Curso Docente 2016". 2) Los verificadores requeridos para dar cuenta de cada mejora serán definidos en el documento "Plan de Mejora Curso Docente 2016"
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Estudio e Inteligencia Paula Jara									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
Elaborar 3 estudios especiales de canastas de precios vinculadas a políticas públicas.	Sumatoria de Estudios de Especiales de canastas de precios, vinculados a políticas públicas realizados en el año t.	20%	3	Número	3	3	3	100%	A) Estudio, Informe y/o Reporte con Estudios de Especiales de canastas de precios. B) Planificación Estudios Especiales de canasta de precios.	1) Los estudios especiales de canastas de precios corresponden a aquellos realizados en torno a una temática o coyuntura específica y que no son realizados de forma periódica (mensual) por el departamento. 2) Estos estudios, buscan entregar información de precios en temáticas vinculadas a políticas públicas de salud, emergencia, entre otras, para producto relacionados, por ejemplo a catástrofes, vida saludable, entre otras.	
75% de los informes y/o reportes de Publicidad derivan en acciones jurídicas y/o administrativas en el año t	(Número de Informes y/o reportes de Publicidad que derivan en acciones jurídicas y/o administrativas desarrollados en el año t/Número de informes y/o reportes de Publicidad desarrollados en el año t)*100%	40%	75%	Porcentaje	13	15	86,7%	116%	A) Reporte que da cuenta de las acciones jurídicas y/o administrativas derivadas de los informes y reportes de publicidad. B) Planilla de trazabilidad de Oficios y Denuncias. C) Informes y/o Reportes de Publicidad realizados.	Para este indicador, se consideran como acciones jurídicas y administrativas: 1. Denuncias por interés general. 2. Oficios por materia publicitaria y prácticas comerciales.	
Elaborar 5 Estudios de Mercados, vinculados a los Mercados y/o submercados de la Matriz de Mercados Relevantes (MMR).	Sumatoria de Estudios de Mercados, vinculados a los Mercados y submercados de la MMR realizados en el año t.	40%	5	Número	5	5	5	100%	A) Matriz de Mercados Relevantes B) Minuta de propuesta de estudio validada por el Grupo de Información. C) Estudios de mercados.	1) Se entenderá por estudio de inteligencia a estudios sobre organización industrial o vacío de regulación o caracterización de los mercados, entre otros. Un estudio pudiese cubrir más de un mercado. 2) La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es un producto estratégico del SERNAC, cuyo objetivo es priorizar productos y líneas estrategias institucionales en torno a aquellos mercados o sub mercados donde los derechos de los consumidores se encuentren en mayor vulnerabilidad y permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile. La matriz se encuentra compuesta por mercados relevantes y actualmente consta de 28 Mercados Relevantes.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo:		Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas								
Responsable del Equipo:		Paulina Martínez								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
50% de equipos de la institución con intervención, a partir de un diagnóstico de necesidades en el ámbito de las personas realizado en el año t.	(Número de equipos del Servicio en donde se realizan intervenciones a partir del diagnóstico de necesidades en el ámbito de las personas del año t / Número total de equipos del Servicio) * 100%	30%	50,00%	Porcentaje	15	29	51,7%	103%	A) Minuta Diagnóstico de Necesidades en el ámbito de las personas por cada equipo. B) Informe de intervenciones a partir del diagnóstico de necesidades en el ámbito de las personas por cada equipo. C) Minuta con definición de criterios de intervención y actividades realizables en el ámbito de las personas. (priorización de intervención)	1) El presente compromiso se enmarca en el proceso de cambio institucional a partir del Proyecto de Ley de Fortalecimiento que actualmente está siendo tramitado en el Congreso. Se estima que es imprescindible reforzar el trabajo de intervención en los equipos como parte de las acciones de preparación que deben realizarse previo a la puesta en marcha de un cambio que impactará fuertemente en los funcionarios del Servicio. 2) Para efectos de esta medición, se considerará el número de equipos vigentes a la fecha de formulación del compromiso, esto es a Diciembre de 2015, por lo cual, el número total de equipos del Servicio a esa fecha corresponde a 29, considerando las 15 Direcciones Regionales y 14 centros de responsabilidad del nivel central.
87% de Satisfacción global neta de funcionarios participantes en las actividades del Plan de Calidad de Vida	((N° de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las actividades del Plan de Calidad de Vida con nota 5,6 y 7) - (N° de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las actividades del Plan de Calidad de vida con nota 1,2 y 3)) / (N°total de encuestados que responden a la pregunta de satisfacción global con las actividades del Plan de Calidad de Vida) * 100%	40%	87,00%	Porcentaje	530	546	97,1%	112%	A) Plan de Calidad de Vida Laboral B) Minuta metodológica C) Ficha identificación de clientes D) Reporte de Avance Parcial E) Reporte de Cumplimiento	Se utiliza una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7, muy satisfecho/a. La satisfacción global neta es el porcentaje de personas satisfechas (que contestan 5, 6 o 7) menos el porcentaje de personas insatisfechas (que contestan 1,2 o 3), considerando como 100% el total de personas que responden la pregunta de satisfacción global. La nota 4 se considera como neutra y por lo tanto no se considera en el cálculo. La minuta metodológica indicará cuáles actividades del Plan se medirán.
90% de cumplimiento del Plan de Disminución de Brechas en el ámbito de las personas, asociado a la Norma Chilena 3262/2012, que establece un Sistema de Gestión para la Equidad de Género y la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal	(Número de acciones que apuntan a disminuir brechas implementadas / Número total de acciones para disminuir brechas establecidas) * 100%	30%	90,00%	Porcentaje	5	5	100,0%	111%	A) Diagnóstico Institucional de Brechas en Materia de Personas asociado a la Norma Chilena 3262/2012. B) Plan de Disminución de Brechas formulado por SERNAC. C) Verificadores que den cuenta de la implementación de las actividades definidas en el Plan. D) Informe Final del Cumplimiento del Plan. E) Reportes Parciales	1) La implementación de medidas que apunten a mejorar la situación de SERNAC en relación a las exigencias de la Norma Chilena 3262/2012, que establece un Sistema de Gestión para la Equidad de Género y la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, responde a un lineamiento institucional para mejorar el clima laboral de los equipos del Servicio, y también a un lineamiento de gobierno para implementar mejores prácticas que nos transformen en un servicio de excelencia en materia de gestión de personas. 2) Las actividades a implementar y sus verificadores serán definidos en el Plan.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Gestión Territorial y Canales Nelson Lafuente								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
90 % de acciones implementadas del "Plan Global de Mejoras, orientado a elevar la satisfacción de los consumidores/as.	(Número de acciones implementadas de Plan Global de mejoras orientado a elevar la satisfacción de los consumidores/as/ Número total de acciones comprometidas en el Plan Global de Mejoras)* 100%	35%	90%	Porcentaje	10	10	100,0%	111%	A) Plan Global de Mejoras 2016, orientado a elevar la satisfacción de los consumidores/as. B) Reporte de Estado de Avance de acciones implementadas y verificadores. C) Reporte Final y verificadores.	1. Para la elaboración del "Plan Global de Mejoras orientado a elevar la satisfacción de los consumidores/as en el canal internet y presencial" se tomará de referencia todos los insumos disponibles a la fecha de su elaboración. 2. El Plan incorporará mejoras para el Modelo de Atención de Público en los ámbitos de protocolos, gestión u otros relevantes para el Modelo. 3. Los verificadores requeridos para dar cuenta de cada mejora serán definidos en el documento "Plan Global de Mejoras 2016" y se incorporarán como Anexos en cada Reporte.
60% de proveedores validados abordados con acciones de relacionamiento, que responden los reclamos fuera de plazo y/o No Responden, y que pertenecen a los 6 submercados seleccionados.	(Número de proveedores validados abordados con acciones de relacionamiento, que responden los reclamos fuera de plazo y/o No Responden, que pertenecen a los 6 submercados seleccionados y que presentan más de 5 reclamos PNR y/o respondidos fuera de plazo)/Número total de proveedores validados que responden los reclamos fuera de plazo y/o No Responden, que pertenecen a los 6 submercados seleccionados y que presentan más de 5 reclamos PNR y/o respondidos fuera de plazo)* 100%	35%	60%	Porcentaje	71	75	94,7%	158%	1. Reporte resultados Primer trimestre. 2. Verificadores Primer trimestre. 3. Reporte de resultados Segundo trimestre. 4. Verificadores Segundo trimestre. 5. Reporte de resultado Tercer trimestre. 6. Verificadores Tercer trimestre. 7. Reporte consolidado final.	1. Para efectos de este compromiso, se han seleccionado los siguientes submercados: Tarjetas Multitiendas, Tiendas por departamento, Cajas de Compensación, Supermercados, Autopistas y Comercio electrónico. Y en particular, se considerarán sólo los proveedores validados, es decir, aquellos cuyos datos se encuentran registrados en SERNAC. 2. La gestión de relacionamiento con proveedores comprende el periodo enero a diciembre, y los verificadores corresponden a oficios y/o Minutas de reunión. Se realizarán 3 mediciones en el año: primer trimestre (enero, febrero y marzo), segundo trimestre (abril, mayo y junio) y tercer trimestre (julio, agosto y septiembre), estas servirán de base para el relacionamiento con los proveedores durante el año. Debido a los plazos que se requiere para esta gestión, se realiza la medición hasta el tercer trimestre, siendo esta la que da origen a las acciones de relacionamiento del cuarto trimestre 2016. 3. Un mismo proveedor podría figurar en más de un periodo trimestral. Un proveedor que responde fuera de plazo y/o no responde con más de 5 reclamos con resultado Proveedor No Responde (PNR) y/o respondidos fuera de plazo, se considerará abordado, si en el año se realizó a lo menos el envío de un oficio y/o una reunión con ellos. En el Reporte consolidado final, se presentará el resultado final de la gestión donde se incluirá el total de proveedores que han aparecido en los reportes trimestrales y que figuran en el numerador y denominador. 4. La medición y los plazos: a) Reclamos respondidos fuera de plazo: se realiza sobre reclamos cerrados y trasladados (enviados a los proveedores) desde SERNAC y con respuesta de la empresa. El plazo de respuesta para el proveedor es de 10 días hábiles contados desde la fecha que SERNAC envía el reclamo a la empresa. Este plazo se contabiliza en días hábiles, considerando como día 1 de gestión, el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza el traslado (se considera de lunes a viernes y se excluyen los feriados). b) Reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde (PNR): esta medición se realiza sobre reclamos cerrados y trasladados (enviados a los proveedores) desde SERNAC, sin respuesta en el plazo máximo de tramitación. 5. Cada Reporte trimestral, contiene a lo menos, la siguiente información: a) Porcentaje de reclamos cerrados con respuesta fuera de plazo. b) Porcentaje de reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde. c) Listado consolidado de proveedores que responden fuera de plazo y/o No Responden (más de 5 reclamos PNR y/o respondidos fuera de plazo) d) Resultado trimestral de acciones implementadas.
90 % de acciones implementadas del "Plan orientado a mejorar la atención de grupos vulnerables".	(Número total de acciones implementadas del "Plan orientado a mejorar la atención de grupos vulnerables"/ Número total de acciones comprometidas en el Plan)* 100%	30%	90%	Porcentaje	5	5	100,0%	111%	A) Plan orientado a mejorar la atención de grupos vulnerables. B) Reporte de Estado de Avance de acciones implementadas y verificadores. C) Reporte Final y verificadores.	1. El "Plan orientado a mejorar la atención de grupos vulnerables", deberá contener a lo menos, los siguientes ámbitos de acción: a) Protocolos de atención. b) Atención de requerimientos. c) Talleres de Servicios públicos especialistas. 2. En el Plan se indicará para cada actividad el verificador de su implementación y se presentarán en los Anexos de cada Reporte. 3. El ámbito de acción de este compromiso es el Modelo de Atención de público, cuyo alcance es a nivel nacional, y está conformado por cuatro canales de atención: Presencial, Call Center, Internet y SERNAC Móvil.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		



Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		División Jurídica Andrés Herrera										
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	Unidad de Medición	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS		
25 % de Mediaciones Colectivas no financieras cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 3 meses en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	30%	25%	Porcentaje	10	19	52,6%	211%	A.- Planilla de Control de resultado del indicador. B.- Oficinas de apertura de Mediación Colectiva (emitidas por el servicio y comunicadas al proveedor). C.- Acta o minuta enviada al Comité de Soluciones Colectivas (CSC) con la propuesta presentada por el proveedor o acta o minuta enviada al CSC con solicitud de cierre de la Mediación Colectiva, en caso de no existir propuesta del proveedor.	1) Considera a todas las Mediaciones Colectivas (MC) no financieras abiertas por la División Jurídica durante el año 2016. Si al finalizar el periodo aún dichas MC no cuenta con cierre, igualmente se contabilizará la MC abierta y el tiempo de tramitación se contará hasta el 30 de diciembre de 2016. 2) El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha de envío del acta o minuta por parte de la División al CSC Jurídica con la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del envío del acta o minuta por parte de la División Jurídica al CSC solicitando cierre de la MC, en caso de no existir por falta de propuesta del proveedor. 3) El acta o Minuta del CSC es validada y firmada por el Director Nacional o quien adopte la decisión en su ausencia. En dicha acta se establece la fecha del envío del acta o minuta por parte de la División Jurídica al CSC. 4) Se considerarán días hábiles de lunes a viernes, excluyendo los feriados y festivos. 5) Se considerarán para la medición de la meta las MCs cuya respuesta por parte del proveedor haya sido realizada, a más tardar, el 30 de noviembre de 2016.		
80% de propuestas de acción generadas por la División Jurídicas en un plazo igual o menor a 10 días hábiles respecto al total de actas de salidas de Ministros de Fe efectuadas en el año t que contengan infracciones.	(Sumatoria de actas de salidas de Ministros de Fe con propuestas de acción generadas por la División Jurídica a la Dirección Nacional en un plazo igual o menor a 10 días hábiles / sumatoria de actas de salidas de Ministros de Fe realizadas en el año t que contengan infracciones)*100%	40%	80%	Porcentaje	263	311	84,6%	106%	A.- Reporte trimestral (que incluya las fechas de envío de actas de Ministro de Fe y la fecha de las propuestas de acción de la División Jurídica). B.- Correos electrónicos enviados por la DJ a la Dirección Nacional con reporte de propuesta de acción vinculada a cada una de las actas con infracciones. C.- Reportes de propuestas de acción. D.- Actas de Ministros de Fe firmadas y validadas según procedimiento.	1) Por procedimiento antes de cada una de las salidas. Gabinete entrega instrucciones de los plazos y proveedores a visitar o inspeccionar. Vencido el plazo de cada salida, los Ministros de Fe disponen de 3 días hábiles para enviar el acta a validación de la División Jurídica. El plazo único a partir del cual se cuentan los 10 días hábiles, le permitirá a la DJ emitir un consolidado con la perspectiva completa a nivel nacional, con las propuestas correspondientes de cada una de las actas que contengan infracciones para la posterior toma de decisiones de la Dirección Nacional. (En la actualidad por cada una de las actas se contabiliza 10 días desde su ingreso a la DJ, dificultando la toma de decisiones al no disponer de toda la información completa para la propuesta de acciones a la DN). 2) El plazo que rige para la meta se contará a partir del cuarto día luego de vencido el plazo de la salida correspondiente hasta la fecha de envío de la propuesta de acción vinculante a esa acta a la Dirección Nacional. 3) El envío de la propuesta a la DN puede realizarse mediante el envío de un consolidado, donde se indique la propuesta por cada una de las actas que contengan infracciones o bien por cada una de las actas que contengan infracciones, en caso de no ser posible el envío de un único consolidado. 4) Las propuestas de acción podrán incluir interposición de una acción judicial, el envío de oficios a los proveedores o la instalación de una mesa de trabajo sectorial con representantes de la industria o sector.		
80% de los requerimientos de control de legalidad respondidos en los plazos establecidos del total de requerimientos de control de legalidad recibidos en el año t.	(Sumatoria de requerimientos respondidos en plazo / sumatoria de requerimientos de control de legalidad recibidos en el año t) *100%	40%	80%	Porcentaje	495	532	93,0%	116%	A) Reporte trimestral de requerimientos (incluye fecha de envío requerimiento y fecha de repuesta). B) Registro o medios de verificación de requerimientos recibidos. C) Registro o medios de verificación de requerimientos respondidos.	1) Los plazos para responder los requerimientos, están establecidos según complejidad de los mismos y se encuentran definidos en el Procedimiento de Control de Legalidad. 2) Los plazos se contabilizan en días hábiles de lunes a viernes, excluyendo los feriados y festivos. 3) Los requerimientos corresponden a solicitudes provenientes desde otros Centros de Responsabilidad del Servicio a través de las plataformas de Requerimiento Jurídico - Administrativo y a la plataforma de Requerimientos Jurídicos - Gestión y Desarrollo de Personas. 4) Los plazos se contabilizan desde que ingresa la solicitud a la plataforma de Requerimiento Jurídico - Administrativo y/o a la plataforma de Requerimientos Jurídicos - Gestión y Desarrollo de Personas hasta que se otorga la respuesta. En caso de requerirse información extra por parte del solicitante, se suspende el tiempo y se reanuda una vez que ingresa nuevamente a las citadas plataformas. 5) Se incluyen los requerimientos solicitados hasta el 30 de noviembre de 2016. 6) El reporte trimestral incluye los requerimientos de ambas plataformas.		
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%				
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%				

**INFORME CUMPLIMIENTO METAS CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO 2016**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Nombre del Equipo:		Dirección Nacional								
Responsable del Equipo:		Francine Corrales								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
1 75 % de acciones de mejora implementadas, respecto de las acciones validadas por la Dirección Nacional en el año t-1	Porcentaje de acciones de mejora implementadas, respecto de las acciones validadas por la Dirección Nacional en el año t-1, pendientes de implementación, vinculadas al Proceso de Monitoreo y Aseguramiento al Sistema de Control Interno.	33%	75%	Porcentaje	6	8	75,0%	100%	A) Minuta de Acciones de Mejoras a implementarse en el año 2016 validada por la Dirección Nacional en el año t-1, y sus actualizaciones. B) Verificadores de implementación de las acciones de mejora identificados en la Minuta C) Reporte de avance parcial trimestral (marzo, junio y septiembre) D) Reporte de cumplimiento final	1) La meta se establece sobre las iniciativas 2015, priorizadas por el Director Nacional del SERNAC, que no fueron tratadas y/o ejecutadas durante dicha anualidad. Las iniciativas priorizadas corresponde a 10, donde 2 de ellas fueron realizadas en el año 2015, por tanto, el denominador de la fórmula de cálculo corresponde a 8. 2) Se podrá generar nuevas versiones de la Minuta de Acciones de Mejora, validada por la Dirección Nacional, siendo dispuestas como MV del indicador. 3) Los verificadores requeridos para dar cuenta de cada mejora serán definidos en el documento "Minuta de Acciones de Mejora 2016"
2 35 % de procesos institucionales del Mapa de Procesos SERNAC que se incluyen en el "Reporte de Gestión por procesos"	Porcentaje de procesos institucionales del Mapa de Procesos SERNAC que se incluyen en el "Reporte de Gestión por procesos"	34%	35%	Porcentaje	8	22	36,4%	104%	A) Mapa de Procesos SERNAC B) Fichas de procesos actualizadas C) Minuta priorización de procesos D) Prototipo de Reporte validado por el Director Nacional E) Reporte de Gestión por Procesos	El mapa de proceso a utilizar para la selección de los procesos, corresponderá a un nuevo Mapa de procesos, aprobado por la Dirección, cuya implementación entrará en vigencia durante el próximo año. Este mapa determinará el número total de procesos que se incluirán en la medición del indicador. El Reporte de Gestión por proceso, podrá ser un consolidado o bien uno por proceso, dependiendo de la validación del Director Nacional. Este contendrá y hará uso de gráficos y tablas para facilitar la comprensión y visualizar niveles comparativos de resultados en seguimiento y medición de productos, procesos y control interno. Cuando se muestren tendencias, si bien se requieren datos de los últimos 3 años como mínimo, se considerará la información existente, por lo tanto, quedarán procesos con información acotada, incluso sin línea base.
3 50 % de acciones implementadas, respecto de las acciones seleccionadas por la Dirección Nacional vinculadas al proceso de clientes y mercado	(Número de acciones de mejora implementadas en el año t/Número de acciones de mejora seleccionadas por la Dirección Nacional para el proceso de clientes y mercado) *100%	33%	50%	Porcentaje	2	4	50,0%	100%	A) Reporte de resultados de satisfacción, con propuesta de mejoras por parte de los clientes, de 2015 B) Minuta de Acción(es) de Mejora seleccionada(s) por la Dirección Nacional 2016, con copia a Auditoría Ministerial. C) Verificador de cumplimiento de cada acción de mejora implementada identificado en la minuta indicada en la "Minuta de Acción de Mejora 2016" D) Reporte de Avance Parcial. E) Reporte de Cumplimiento.	1) A partir de la(s) entrevista(s) realizadas en 2015 por la encargada de Clientes y Mercado, en conjunto con el Centro de Responsabilidad, se confeccionó un listado de acciones de mejora relevantes para mejorar el proceso de clientes y mercados, de acuerdo a la opinión de los clientes. De este listado, el Director Nacional seleccionó las prioritarias a desarrollar. En 2015 se comprometió realizar el 20% de las acciones. Para continuar con las mejoras, en 2016 se ha aumentado el porcentaje de implementación. 2) Los verificadores requeridos para dar cuenta de cada mejora serán definidos en el documento "Minuta de Acción de Mejora 2016"
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Departamento de Participación Ciudadana Pablo Acchiardi									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
60 %de satisfacción global neta del Fondo Concursable.	[(N° de encuestados que responden a la pregunta sobre satisfacción global con el proceso del Fondo Concursable con nota de satisfacción igual o superior a 5 - N° de encuestados que responden a la misma pregunta con nota de satisfacción igual o inferior a 3) / Total de encuestados que responden la pregunta sobre satisfacción global con el proceso del Fondo Concursable] * 100%	35%	60%	Porcentaje	7	10	70,0%	117%	A) Acuerdos del Consejo de Administración del Fondo Concursable que asignan recursos. B) Base de datos de Encuestas respondidas C) Reporte de resultado de satisfacción de encuestas D) Minuta Metodológica E) Ficha Identificación de Clientes.	1. Los acuerdos del Consejo de Administración del Fondo Concursable serán los del año 2016. 2. La medición a reportar se realizará sobre alguno de los llamados ordinarios de carácter nacional del proceso Fondo Concursable 2016. 3. La encuesta se aplicará a representantes legales de las Asociaciones de Consumidores que postulan al Fondo Concursable y a encargados de proyectos financiados por dicho Fondo, ambos identificados en el documento Acuerdos del Consejo de Administración del Fondo Concursable". En el evento en que una Asociación de Consumidores o un encargado de proyecto tengan más de un proyecto a su cargo, se aplicará un solo instrumento por llamado	
45 % de DR y/o Deptos. productivos que ejecutan productos a partir de los resultados de alguno de los mecanismos de participación ciudadana	(N° de DR y/o deptos. productivos que ejecutan al menos un producto a partir los resultados de alguno de los mecanismos de participación ciudadana/ N° total de DR y/o deptos. productivos que ejecutan productos) * 100%	30%	45%	Porcentaje	12	23	52,2%	116%	A) Minutas DR 2015 con propuesta de productos. B) Minutas DPC 2016 con propuesta de productos. C) Verificador Ejecución de productos de acuerdo a lo establecido en la minuta. D) Reportes Avance Parcial.	1. Sumados, el número de Direcciones Regionales y Departamentos Productivos del SERNAC es 23. 2. El verificador B será elaborado por el Departamento de Participación Ciudadana y en el se incluirán las propuestas de productos de todos los Centros de Responsabilidad. 3. Los verificadores A y B contendrán evaluación de factibilidad técnica, jurídica y económica. 4. Para las Direcciones Regionales los "productos emanados desde alguno de los mecanismos de Participación Ciudadana" serán los señalados en las minutas de los Convenios de Alta Dirección Pública de los Directores Regionales del año 2015. 5. Se entenderá por "Mecanismos de Participación Ciudadana", a alguno de los siguientes mecanismos: Cuenta(s) Pública(s) Participativa(s), Consultas Ciudadanas, Consejos Consultivos Regionales, Consejo Consultivo del SERNAC, Diálogos Participativos, Conversatorios de Consumo. 6. El verificador C corresponderá a aquel que dé cuenta de la ejecución de alguno de los productos identificados en las minutas (verificadores A y/o B).	
33% de Asociaciones de Consumidores que obtienen Índice de Fortaleza del total de las Asociaciones de Consumidores que están en condiciones de obtener el índice de fortaleza	(N° de Asociaciones de Consumidores que obtienen el índice de fortaleza/ N° total de Asociaciones de Consumidores que están en condiciones de obtener el índice de fortaleza)* 100%	35%	33%	Porcentaje	10	22	45,5%	138%	A) Memoria Fondo Concursable año 2015 B) Instrumento de evaluación que permite obtener el índice de Fortaleza. C) Evaluaciones aplicadas D) Reporte Parcial de Avance. E) Reporte de Cumplimiento.	1. Este indicador corresponde a la segunda etapa de otro ejecutado el año 2015. Asimismo, permitirá la construcción de una línea base que servirá para el establecimiento de una meta incremental para el 2017. 2. Las Asociaciones de Consumidores que para efectos de esta meta están en condiciones de obtener el índice de fortaleza serán aquellas que postularon a alguno de los llamados a concursos del Fondo Concursable 2015 las que estarán identificadas en la memoria del Fondo del mismo año.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

<b>Nombre del Equipo:</b>		Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico									
<b>Responsable del Equipo:</b>		Cristian Ortega									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
65% de las acciones de la Estrategia Digital implementadas	((Total de acciones implementadas de la Estrategia Digital SDT) / (Total de acciones de la Estrategia Digital SDT)) * 100%	40%	65%	Porcentaje	6	8	75,0%	115%	A) Reporte Diagnóstico de Brechas B) Propuesta Estrategia Digital para el año 2016 validado por el Comité de Tecnologías de la Información. C) 2 Reportes de Ejecución	Se considerarán parte de la Estrategia Digital 2016 los pendientes del año t-1. NOTA PEC, el medio de verificación B) debe contener el Plan con el detalle de actividades y medios de verificación asociados a realizar el año 2016.	
70% de Asesorías realizadas respecto a las definidas en el Plan de Asesorías Tecnológicas 2016	((Total de asesorías realizadas del Plan de Asesorías Tecnológicas) / (Total de Asesorías definidas en el Plan de Asesorías Tecnológicas)) * 100 %	35%	70%	Porcentaje	3	3	100,0%	143%	A) Plan de Asesorías Tecnológicas 2016 B) Lista de Asistencia por cada asesoría o correo electrónico que agende la videoconferencia C) Minuta de cada asesoría realizada D) 2 Reportes de Ejecución E) Reporte Final de Resultados	Las asesorías pueden ser presenciales o por videoconferencias (si se trata de alguna DR). NOTA PEC: Se deberá indicar en el Plan de Asesorías Tecnológicas lo que se entenderá por Asesoría Tecnológicas (definición, alcance y criterios de priorización). Además, se deberá considerar las asesorías que se deriven del Proyecto de Modernización.	
60% de usuarios que califican que la solución o respuesta brindada por la mesa de ayuda es de calidad.	((((N° de encuestados que responden a la pregunta de calidad respecto a la solución o respuesta de la Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico con nota 5, 6 y 7) - (N° de encuestados que responden a la pregunta de calidad respecto a la solución o respuesta de la Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico con nota 1, 2 y 3)) / N° total de encuestados que responden a la pregunta de calidad respecto a la solución o respuesta de la Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico) * 100%	25%	60%	Porcentaje	229	274	83,6%	139%	A) Ficha de Identificación de Clientes B) Reportes de Resultados (3) C) Minuta Metodológica	Se utiliza una escala de 1 a 7, donde 1 significa "no cumple sus expectativas" y 7 "sobrepasa sus expectativas". El porcentaje de usuarios que califican que la solución o respuesta brindada por la mesa de ayuda es de calidad (que contestan 5, 6 y 7) menos el porcentaje de personas que califican que la solución o respuesta brindada por la mesa de ayuda no es de calidad (que contestan 1, 2 y 3), determina el porcentaje neto de usuarios que cumplen sus expectativas; considerando como 100% el total de personas que responden la pregunta de calidad. La calificación 4 se considera como neutra y por lo tanto no se considera en la medición.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Tarpacá									
Responsable del Equipo:		Jose Luis Aguilera									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	35	49	71,4%	476%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas /N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficinos de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1.Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2.El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3.En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	25%	80%	Porcentaje	2.608	1.949	133,8%	167%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			



Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Arica								
Responsable del Equipo:		Rosa Cortes								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) * 100%	25%	15%	Porcentaje	26	92	28,3%	188%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial) * 100%	25%	100%	Porcentaje	7	7	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t) * 100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región) * 100%	25%	80%	Porcentaje	2.098	2.523	83,2%	104%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Antofagasta									
Responsable del Equipo:		Marcelo Miranda									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) *100%	25%	15%	Porcentaje	34	139	24,5%	163%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial) * 100%	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t) *100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región) *100%	25%	80%	Porcentaje	6.194	6.858	90,3%	113%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Atacama									
Responsable del Equipo:		Eduardo Marín									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	$((\text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t} - \text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) / \text{Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) * 100\%$	25%	15%	Porcentaje	15	67	22,4%	149%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional: como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	$(\text{N}^{\circ} \text{ de acciones implementadas} / \text{N}^{\circ} \text{ de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial}) * 100\%$	25%	100%	Porcentaje	7	7	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	$(\text{Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t} / \text{Sumatoria de$	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	$(\text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región} / \text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios planificados a cubrir})$	25%	80%	Porcentaje	3.402	2.854	119,2%	149%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo:	Dirección Regional de Coquimbo									
Responsable del Equipo:	Paola Ahumada									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	$((\text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t} - \text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) / \text{Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) * 100\%$	25%	15%	Porcentaje	52	57	91,2%	608%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	$(\text{N}^{\circ} \text{ de acciones implementadas} / \text{N}^{\circ} \text{ de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial}) * 100\%$	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	$(\text{Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t} / \text{Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t}) * 100\%$	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	$(\text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región} / \text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región}) * 100\%$	25%	80%	Porcentaje	7.093	5.918	119,9%	150%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Valparaíso									
Responsable del Equipo:		Nicolás Corvalán									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	(Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	203	132	53,8%	359%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional: como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	9	9	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	0%	80%	Porcentaje	9.599	9.593	100,1%	125%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			



Nombre del Equipo:		Dirección Regional Metropolitana								
Responsable del Equipo:		Juan Carlos Luengo								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	(Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el período t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	19	14	35,7%	238%	A. Documento Analisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas /N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	9	9	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2.El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3.En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	25%	80%	Porcentaje	47.224	47.077	100,3%	125%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Dirección Regional del General Libertador Bernardo O'Higgins  
 Responsable del Equipo: Mauricio Retamal

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	$((\text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t} - \text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) / \text{Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) * 100\%$	25%	15%	Porcentaje	124	99	25,3%	168%	A. Documento Analisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	$(\text{N}^{\circ} \text{ de acciones implementadas} / \text{N}^{\circ} \text{ de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial}) * 100\%$	25%	100%	Porcentaje	4	4	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	$(\text{Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t} / \text{Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t}) * 100\%$	25%	45%	Porcentaje	2	3	66,7%	148%	A. Oficinas de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedor. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	$(\text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región} / \text{N}^{\circ} \text{ de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región}) * 100\%$	25%	80%	Porcentaje	6138	6177	99,4%	124%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:		Dirección Regional del Maule									
Responsable del Equipo:		Esteban Perez									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizadas en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	112	88	27,3%	182%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas /N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	25%	80%	Porcentaje	6.773	7.524	90,0%	113%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Dirección Regional del Biobío Juan Pablo Pinto								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) * 100%	25%	15%	Porcentaje	91	71	28,2%	188%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional: como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial) * 100%	25%	100%	Porcentaje	10	10	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t) * 100%	25%	45%	Porcentaje	2	3	66,7%	148%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región) * 100%	25%	80%	Porcentaje	11628	12396	93,8%	117%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de la Araucanía								
Responsable del Equipo:		Arturo Araya								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	7	20	35,0%	233%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1.Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2.El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3.En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	25%	80%	Porcentaje	5296	5393	0,982013721	123%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo: Responsable del Equipo:		Dirección Regional de los Ríos Lorena Bustamante								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) * 100%	25%	15%	Porcentaje	92	80	15,0%	100%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional: como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.): o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial) * 100%	25%	100%	Porcentaje	9	9	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t) * 100%	25%	45%	Porcentaje	1	2	50,0%	111%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1.Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2.El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3.En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región) * 100%	25%	80%	Porcentaje	3.029	2.726	111,1%	139%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de los Lagos									
Responsable del Equipo:		Marco Cid- Alejandra Miranda									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACION PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	(Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1)*100%	25%	15%	Porcentaje	15	14	107,1%	714%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial)*100%	25%	100%	Porcentaje	7	7	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t)*100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2.El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedor. 3.En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región)*100%	25%	80%	Porcentaje	5722	6615	0,865003779	108%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			



Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Aysen									
Responsable del Equipo:		Karina Acevedo- Sergio Tilleria									
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICION	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS	
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	((Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t - Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1) / Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1 ) * 100%	25%	15%	Porcentaje	6	34	17,6%	118%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional; como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.	
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	(N° de acciones implementadas / N° de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial) * 100%	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.	
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	(Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t / Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t) * 100%	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficinas de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedor. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.	
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	(N° de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región / N° de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región) * 100%	25%	80%	Porcentaje	982	799	122,9%	154%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.	
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%			
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%			

Nombre del Equipo:		Dirección Regional de Magallanes								
Responsable del Equipo:		Pamela Ramírez								
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	PONDERADOR	META	UNIDAD DE MEDICIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO DEL INDICADOR	RESULTADO EFECTIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROPORCIONADOS	NOTAS TÉCNICAS
15 % aumento de vocerías en medios de comunicación locales priorizados, respecto al año anterior.	$((\text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t} - \text{Sumatoria de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) / \text{Número Total de vocerías realizados en medios de comunicación locales priorizados en el periodo t-1}) * 100\%$	25%	15%	Porcentaje	34	28	21,4%	143%	A. Documento Análisis de Resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados. B. Planilla de Registro C. Verificadores de Vocería identificados en la Planilla de Registro	1. Se deberá realizar un análisis de los resultados obtenidos el año 2015 para determinar los medios de comunicación que serán utilizados el 2016 para favorecer la difusión de materias de interés de los consumidores de la región. 2. Se entenderá por vocerías las apariciones en los medios de comunicación regionales realizadas tanto por los voceros titulares o subrogantes, que hayan sido gestionadas por la Dirección Regional: como resultado de participación en espacios generados (por ejemplo, entrevistas estables en radios, tv, etc.); o a través de demanda de parte de los medios de comunicación (por ejemplo, cuñas por algún problema puntual). Los otros Registros pueden ser fotografías, link entrevistas, según tipo de medio de comunicación entre otros. 3. En aquellos casos que el medio de comunicación priorizado cierra o finaliza sus transmisiones es posible elegir otro medio de comunicación que fue definido en el documento de análisis de resultados año anterior con Lista de Medios de Comunicación Priorizados.
100 % de acciones implementadas del Programa de Trabajo de Gestión Territorial, para favorecer la oferta de Sernac en el territorio	$(\text{N}^\circ \text{ de acciones implementadas} / \text{N}^\circ \text{ de acciones definidas en el Programa de Trabajo de Gestión Territorial}) * 100\%$	25%	100%	Porcentaje	6	6	100,0%	100%	A. Documento Programa de Trabajo de Gestión Territorial. B. Verificadores de Acciones y Resultados identificados en el Programa de Trabajo.	1. El Programa deberá contener la realización de un Diagnóstico, Acciones y Resultados esperados, cuyos criterios mínimos estarán definidos en conjunto con los equipos productivos y la Dirección Regional. 2. Esta meta corresponde a la primera fase de un proceso tendiente a mejorar la oferta del Sernac en el territorio, reconociendo la realidad regional.
45% de Mediaciones Colectivas cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles.	$(\text{Sumatoria de mediaciones cuyo tiempo de tramitación es igual o inferior a 50 días hábiles en el periodo t} / \text{Sumatoria de Mediaciones Colectivas abiertas y cerradas en el periodo t}) * 100\%$	25%	45%	Porcentaje	0	0	-	100%	A. Oficios de apertura de Mediación colectiva. B. Correo electrónico (o equivalente), enviado por la Dirección Regional, de solicitud de aceptación o rechazo de la propuesta del proveedor o cierre de la MC en caso que no exista propuesta. C. Correo electrónico con Minuta y formularios de la propuesta final validada por Subdirección Jurídica previa presentación a Comité Soluciones Colectivas (CSC) o Minuta de Comité Soluciones Colectivas.	1. Considera a las mediaciones colectivas que se encuentren abiertas en el periodo t y cerradas en el mismo periodo t y cuya gestión no dependa de otro órgano sectorial. 2. El plazo de tramitación comenzará a regir desde los 3 días hábiles siguientes a la fecha del oficio de apertura de la MC enviado al proveedor y se contabilizará hasta la fecha del acta o minuta del CSC en que conste la aceptación o rechazo de la propuesta presentada por el proveedor o la fecha del acta o minuta del CSC en que conste el cierre de la MC por falta de propuesta del proveedores. 3. En caso que no se presenten mediaciones colectivas abiertas y cerradas en la Región durante el periodo, la meta se indetermina y se considerará como cumplida.
80 % de cobertura del programa de educación financiera respecto de lo planificado en el periodo.	$(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios cubiertos por el programa de educación financiera en el periodo en la Región} / \text{N}^\circ \text{ de beneficiarios planificados a cubrir por el programa de educación financiera en el periodo t en la Región}) * 100\%$	25%	80%	Porcentaje	1.921	1.792	107,2%	134%	A. Documento definición de actividades del programa de educación financiera y público objetivo. B. Verificadores de cobertura según tipo de actividad. C. Informe de cumplimiento de actividades aprobado por Director Regional.	1. El programa de educación financiera incluye un amplio número de actividades asociadas al ámbito de educación formal y no formal y se encuentran descritas en el propio programa. Cada una de estas actividades va orientada a un grupo de beneficiarios potenciales y su cobertura real está sujeta a esta medición. 2. No es factible comprometer el 100% de cumplimiento dado que hay factores que dependen de externos en las actividades a realizar en el marco de la implementación del Programa de Educación Financiera. Fundamentalmente se refieren a actividades en las cuales se desarrolla interoperabilidad, convenios e interrelación con otros organismos públicos, establecimientos educacionales, Direcciones municipales de Educación, sociedad civil, entre otros.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL EQUIPO</b>								100%		
<b>PORCENTAJE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO</b>								8%		



**APRUEBA PORCENTAJES A PAGAR POR  
CONCEPTO DEL INCREMENTO POR  
DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016 DEL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00302**

**SANTIAGO, 10 MAR 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.553 que Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica; en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1.766, de 2015, del Servicio Nacional del Consumidor, que Aprueba Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2016; la Resolución Exenta N° 1.390, de 17 de septiembre de 2015, que Designa Equipos de Trabajo para el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del año 2016; la Resolución Exenta N° 020 de 13 de enero 2017, que actualiza integración de los equipos de trabajo definidos para la realización de los objetivos estratégicos año 2016; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 del D.S. N° 983/2004 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el reglamento para la aplicación del incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la ley la Ley N° 19.553, corresponde al Jefe del Servicio, previa certificación del grado de cumplimiento global de las metas de gestión alcanzado por los equipos de trabajo durante el año 2016, determinar los porcentajes a pagar por concepto de incremento por desempeño colectivo a los funcionarios/as del Servicio Nacional del Consumidor adscritos a los respectivos equipos de trabajo.

2°. Que, los equipos de trabajo y sus metas e indicadores fueron establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo 2016, suscrito con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y aprobado por Resolución Exenta N° 1.766 de fecha 7 de diciembre de 2015 y modificado por Resolución Exenta N° 1.729 de 26 de diciembre de 2016.

3°. Que, a su vez, mediante Resolución Exenta N° 20 de fecha 13 de enero y rectificadas por Resolución Exenta N° 270 de 7 de marzo, ambas del 2017, se actualizó al 30 de diciembre de 2016, la integración de los equipos de trabajo establecidos.



4°. Que, según Resolución Exenta N° 188 de 20 de febrero de 2017, el grado de cumplimiento de cumplimiento de las metas de gestión alcanzado por los distintos equipos trabajo de los centro de responsabilidad señalados en el Convenio de Desempeño Colectivo 2016, corresponde a un 100%.

5°. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

**1°. APRUÉBANSE** los siguientes porcentajes a pagar por concepto de incremento por Desempeño Colectivo correspondiente al año 2016, a los funcionarios que se indican a continuación:

Centro de Registro	Nombres	Apellidos	Porcentaj e CDC
<b>GABINETE-PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA-AUDITORÍA INTERNA (25 PERSONAS)</b>	JOSE MIGUEL	DIAZ DIAZ	8,000
	MARIA LORETO	GONZALEZ LAZO	8,000
	ROXANA	PAILLALEF PAILLALEF	8,000
	SEBASTIAN BERNABE	PIÑA NUÑEZ	8,000
	ANA MARIA	BECERRA PUEBLA	8,000
	ALONSO	VEGA VIDAL	8,000
	TRINIDAD	UNDURRAGA VICUÑA	8,000
	FELIX TOMAS	MERCADO BERRIOS	8,000
	MARIA IGNACIA	VALDIVIESO CARIOLA	8,000
	IGNACIO ALBERTO	SOTO CASTRO	6,689
	FRANCISCA	RIVERA PIZARRO	2,011
	RICARDO	LOYOLA MORAGA	5,180
	CRISTIAN MARCELO	HERNANDEZ FUENTES	8,000
	KARINA	AVENDAÑO SANTANA	4,022
	MARGARITA MARIA	MORALES CAYUPI	8,000
	MARIA ISABEL	GACITUA MORIS	8,000
	CAROLINA ANDREA	GAJARDO YAÑEZ	8,000
	LESLIE VANESSA	ABARCA AGUILERA	8,000
	JOCELYN PATRICIA	PINO ARAYA	5,333
	RODRIGO ANDRES	MATELUNA ESTAY	8,000
ANGELINA	CARTES CARTES	8,000	
FRANCINE	CORRIALES UGALDE	8,000	
MARCIA	LOAYZA MONDACA	8,000	
PAULA	MENDOZA GONZALEZ	4,721	
DIEGO	ESPINOZA GALAZ	1,508	
<b>DEPARTAMENTO COMUNICACIONES ESTRATEGICAS (8 PERSONAS)</b>	TERESA JACQUELINE	COFRE MUÑOZ	8,000
	AMADOR RODRIGO	GALVEZ DONOSO	8,000
	MAURICIO JAVIER	MORA MONTECINOS	8,000

Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	JOHANNA CAROLINE	MADARIAGA VALENZUELA	8,000
	CATALINA ANDREA	ALVAREZ LEYTON	8,000
	CATALINA ANDREA	HUIDOBRO TÖRNVALL	3,016
	DANIELA	TORRES BACIGALUPE	0,678
	JUAN MANUEL	RIVERA OSORIO	8,000
<b>DIVISION JURIDICA (17 PERSONAS)</b>	MARIA SOLEDAD	PADRUNO CASTAÑEDA	8,000
	MARIO ALFREDO	BECKER CARES	8,000
	ROBERTO DANIEL	ZEREGA GONZALEZ	8,000
	VERONICA	PALMA CONTRERAS	8,000
	ANDRES	HERRERA TRONCOSO	8,000
	EDITH NATALIA	CUEVAS GONZALEZ	8,000
	CAROLINA PAZ	NORAMBUENA ARIZABALOS	8,000
	EUGENIA RITA	CUEVAS GONZALEZ	8,000
	JERARDO FRANCISCO	LEBUY MARTINEZ	8,000
	RODRIGO ANDRES	MARTINEZ ALARCON	8,000
	LUIS ALBERTO	ALVAREZ ESTAY	8,000
	JOSE LUIS	PISMANTE ARAOS	8,000
	FERNANDA	CAVADA DIAZ	8,000
	MARIA ALEJANDRA	TREMOLINI PEDRERO	8,000
	CLAUDIA	CAJIAS ALVAREZ	6,011
	IVONNE	VALDIVIESO TERAN	8,000
	MAGDALENA	LAZCANO MATURANA	8,000
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS (22 PERSONAS)</b>	SONIA BERNARDA	GONZALEZ HERNANDEZ	8,000
	MARIA BERTA	PEÑALOZA VELASQUEZ	8,000
	JOSE FELIPE	VIDAL PEÑALOZA	8,000
	FRANCISCO JAVIER	BUSTAMANTE VERA	8,000
	JUAN ALBERTO	RIQUELME NUÑEZ	8,000
	JORGE GUILLERMO	GONZALEZ MATTHIES	8,000
	JUANA ANDREA	RAMIREZ HERRERA	8,000
	PAMELA ANDREA	GUTIERREZ CIFUENTES	8,000
	MARGARITA MARIA	CABEZAS CABEZAS	8,000
	ISABEL CRISTINA	HENRIQUEZ LOPEZ	8,000
	ELIZABETH ALONDRA	SUTHERLAND JARA	8,000
	CESAR EDUARDO	ARAYA VARGAS	8,000
	KARINA SOLEDAD	SEPULVEDA ROMEO	8,000
	SEBASTIAN	GONZALEZ MUÑOZ	8,000
	JUDITH	FRACZINET CRISTI	8,000
	SEBASTIAN	JOFRE FERNANDEZ	8,000
	BETZABET	LISONI CORNEJO	8,000
	GUILLERMO	RAYO ARAVENA	8,000
	KATYA SOLEDAD	MONCADA GONZALEZ	8,000
	FELIPE ALEJANDRO	VELASQUEZ SOLIS	8,000
	TATIANA PAMELA	GONZALEZ VERA	4,022
	CAMILO	PEÑA ASTUDILLO	3,344



Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>DEPARTAMENTO GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS (13 PERSONAS)</b>	MARIA ELENA	MATTHEWS SOTO	8,000
	MONICA SUSANA	SOZA ALIAGA	8,000
	MARIA FABIOLA	CORTES CACERES	8,000
	TANIA VALESKA	BIALOSTOCKI ABBOTT	8,000
	PAULINA LORETO	MARTINEZ ALARCON	8,000
	FELIPE ANDRES	FLORES CARTES	8,000
	ALEJANDRO	SALAZAR CONTRERAS	8,000
	ALVARO	NUÑEZ REBOLLEDO	8,000
	LORETO VICTORIA	GARCIA SALAS	8,000
	MARIANA	PONCE PAEZ	8,000
	MARCELA GABY	GUZMAN LIMARI	8,000
	KAREN NATALIA	PLAZA ROSALES	8,000
	PAMELA	GUTIERREZ MUÑOZ	6,098
<b>DEPARTAMENTO SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLOGICO (9 PERSONAS)</b>	CLAUDIO ESTEBAN	SALVATIERRA ARCAYA	8,000
	HECTOR MANUEL	VIELMA LAGOS	8,000
	VICTOR MANUEL	VALDES CACERES	8,000
	CRISTIAN MARCELO	PINTO MIRANDA	8,000
	MANFREDO ANDRÉS	MOLINA CABEZAS	8,000
	CESAR EDUARDO	MONSALVE MONTECINOS	8,000
	CLAUDIO RAUL	LEPIN MENA	8,000
	CRISTIAN IGOR	ORTEGA LAGOS	8,000
	EXEQUIEL	NAVARRO TELLO	8,000
<b>DEPARTAMENTO GESTION TERRITORIAL Y CANALES (15 PERSONAS)</b>	ANA MARIA	BERRADE ESPINOZA	8,000
	MAGALY IVONNE	GALLEGOS BELMAR	8,000
	NELSON BERNARDO	LAFUENTE LOBOS	8,000
	CRISTINA MARCELA	FLORES UMAÑA	8,000
	PAOLA ELIANA	MEGL GALLEGOS	8,000
	PATRICIA	QUIROZ MATUS	8,000
	ERICK FERNANDO	SAYES BUSTAMANTE	8,000
	KATHERINE PAOLA	ROCHER RIVERA	8,000
	DANIEL ALBERTO	TRONCOSO FUENTES	8,000
	VIVIANA VALENTINA	CONTRERAS CONTRERAS	8,000
	VICTOR ANDRES	BARRERA GALLEGUILLOS	8,000
	KAREN	VALVERDE AHUMADA	8,000
	JUAN CARLOS BENITO	MEDINA VARGAS	8,000
	ANA KARINA	TORRES CAMPOS	8,000
	GLORIA LORETO	MORENO LILLO	8,000
<b>DEPARTAMENTO EDUCACION PARA EL CONSUMO (8 PERSONAS)</b>	SAMUEL PATRICIO	INFANTE LARRONDO	8,000
	MONICA	OLIVARES VIVANCO	8,000
	CHRISTIE	MATTHEWS STUVEN	7,956
	RICARDO GONZALO	ORTIZ CARRERA	8,000

Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	PAULINA	ESPINOZA SERRA	8,000
	GABRIEL	RODRIGUEZ CASTRO	7,322
	BERNARDITA	BUDINICH APARICIO	5,333
	CAMILA	VALENZUELA BONE	2,579
<b>DEPARTAMENTO ESTUDIOS E INTELIGENCIA (16 PERSONAS)</b>	PEDRO	RIOS PARRA	8,000
	SULEY JOSÉ	VERGARA CANCEC	8,000
	ROSA TERESA	MALDONADO ROMAN	8,000
	JULIO	PEREZ GONZALEZ	8,000
	CAROLINA	GONZALEZ YAÑEZ	8,000
	LAURA CONSTANZA	CARRERA FERRER	8,000
	CARLOS DANIEL	JACOBY CEBALLOS	8,000
	CESAR ANDRES	VARELA VARGAS	8,000
	ALEJANDRA VICTORIA	VEGA ECHEVARRIA	8,000
	FRANCISCA	CORTES SANCHEZ	8,000
	NICCOLO JOSE	STAGNO OVIEDO	8,000
	VICTOR	SAEZ ACUÑA	8,000
	PAULA	JARA ECHEGOYEN	8,000
	FRANCISCO JAVIER	SANHUEZA SAN MARTIN	8,000
	NICOLE	AZOCAR MUÑOZ	8,000
	PATRICIO EDMUNDO	BOETTIGER CAMPOS	8,000
<b>DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO (15 PERSONAS)</b>	RODRIGO	ROMO LABISCH	6,689
	XIMENA SOLEDAD	CAMPOS BARBA	7,934
	MARÍA GABRIELA	MILLAQUEN URIBE	8,000
	XIMENA SOLEDAD	SOTO TELLEZ	8,000
	MAX	BECKER GANA	8,000
	BLAS EUGENIO	GONZALEZ FEHRMANN	8,000
	DANIELA	SAN MARTIN SAN MARTIN	3,016
	MATIAS	JARPA FERNANDEZ	3,016
	MIGUEL ANGEL	PAVEZ HERNANDEZ	8,000
	ELIAS	CARVAJAL AHUMADA	8,000
	GUILLERMO	FUENZALIDA ZICKENDRAHT	8,000
	YURI ANGELO	GHISELLINI STAPPUNG	8,000
	HUGO	VON DESSAUER GARRIGA	8,000
	JOSE MANUEL	PIÑA NUÑEZ	8,000
	ROSA	SAEZ GACITUA	3,016
<b>DEPARTAMENTO PARTICIPACION CIUDADANA (8 PERSONAS)</b>			8,000
	PAUL DAVID	LAULIE AVALOS	
	CATHERINE ADRIANA	ABBAS GALLARDO	8,000
	PABLO ALEJANDRO	ACCHIARDI LAGOS	8,000
	ESMERALDA DE LOURDES	MUÑOZ BRAVO	8,000
	TATIANA DE LOURDES	GAJARDO ALVAREZ	8,000
	ORLANDO	PRADENAS DONOSO	8,000
	MANUEL IGNACIO	SAEZ ZU DHONA	8,000



Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	LORETO	CAMPOS ROSALES	8,000
<b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y SEGURIDAD (7 PERSONAS)</b>	CATHERINE SABRINA	MARSHALL BARRALES	8,000
	MIGUEL	VALENZUELA BUSTOS	8,000
	EMILIO JOAQUIN	MATAS ABELLA	8,000
	MARIA TERESA	MERA SOTO	8,000
	DANIELA NICOL	PARRA AGÜERO	8,000
	NURY ISIDORA	MUÑOZ ARZOLA	8,000
	VALENTINA CATALINA	BENFORADO GARCIA	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA (29 PERSONAS)</b>	EUGENIA PATRICIA	POZO MIRANDA	8,000
	JUAN CARLOS	LUENGO PEREZ	8,000
	ILDEFONSO MANUEL	OLIVARES GONZALEZ	8,000
	MARISA	TORO GALLARDO	8,000
	ALEJANDRA BETSABETT	PIZARRO DIAZ	8,000
	CARLO EDUARDO	BONOMO FLORES	8,000
	PAULA ANDREA	ALCAINO DIAZ	8,000
	GONZALO JAVIER	BLANCO TEJOS	8,000
	GLADYS MARCIA	CORNEJO MORALES	8,000
	ERICK ALFREDO	VASQUEZ CERDA	8,000
	MAGALY DEL CARMEN	CUEVAS RIQUELME	8,000
	SERGIO EDUARDO	INAYAO OLIVA	8,000
	JOCELYN VICTORIA	URZUA BOZO	8,000
	JOHN DE JESUS	NIETO VIDAL	8,000
	PAOLA EDITH	LLANTEN OLIVARES	8,000
	SILVIA ANDREA	PRADO DURAN	8,000
	YESICA CAROLINA	VALENZUELA VILLAGRA	8,000
	HADA BLANCA EUNICE	RIOS OLAVARRIA	8,000
	KATHERINE DE LA LUZ	ESPINOZA GONZALEZ	8,000
	KATERIN CAROLINA	BASTIAS OLEA	8,000
	ANDREA EVELYN	GALVEZ GONZALEZ	8,000
	VICTOR HUMBERTO	VILLANUEVA PAILLAVIL	8,000
	CLAUDIA LORENA	JULIO VALLE	8,000
	MARITZA	ESPINA OPTIZ	8,000
	ERICK	ORELLANA JORQUERA	8,000
	PAOLA	JHON MARTINEZ	8,000
	KARINA YASMIN	AGUILERA RIQUELME	8,000
	ANGELO	HEREDIA CID	1,333
	SINAI	TOSSO VASQUEZ	3,016
<b>DIRECCION REGIONAL ARICA-PARINACOTA (5 PERSONAS)</b>	ROSA DE LOURDES	CORTEZ CONTRERAS	8,000
	YASNA SUN-LYN	ZEPEDA LAY	8,000
	ALEJANDRO MARCELO	ORTEGA MACIAS	8,000
	DANIELA	VALLEJOS VALLEJOS	8,000
	JORGE ALFREDO	CORTES CALLEJAS	8,000
<b>DIRECCIÓN REGIONAL IQUIQUE (5 PERSONAS)</b>	MARIA MERCEDES	PIZARRO JERIA	8,000

Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	MARLENE IVONNE	PERALTA AGUILERA	8,000
	DIBE ISABEL	DIAZ POLANCO	8,000
	JOSE LUIS	AGUILERA PACHECO	6,863
	CLAUDIA	AYALA HIDALGO	6,317
<b>DIRECCION REGIONAL DE ANTOFAGASTA (7 PERSONAS)</b>	EDUARDO ENRIQUE	VALENZUELA TAPIA	8,000
	MARCELO ANDRES	MIRANDA CORTES	8,000
	LORENA ALEJANDRA	VERGARA VERGARA	8,000
	SANDRA VITALIA	SILVA VIDAL	8,000
	EDUARDO ALEJANDRO	OSORIO QUEZADA	8,000
	MARIA ELIZABETH	FLORES ZEPEDA	8,000
	JESSICA	MIRANDA CRUZ	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA (7 PERSONAS)</b>	RIGOBERTO	APABLAZA OYANEDEL	8,000
	HORST AXEL	KALLENS BEALS	8,000
	CYNTHIA NOEMI	ROSSEL QUILODRAN	8,000
	JAZMIN ANDREA	VARAS TABILO	8,000
	DAISY VALERIA	SEPULVEDA BAHAMONDE	8,000
	EDUARDO JAVIER	MARIN CABRERA	8,000
	DEBORA SAMANTA	BELTRAN RODRIGUEZ	4,415
<b>DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO (7 PERSONAS)</b>	RODRIGO ALEJANDRO	SANTANDER MARTIN	8,000
	CRISTINA DEL ROSARIO	ARAYA RIVERA	8,000
	CRISTYNA DANIELA	VILLARROEL POOL	8,000
	NORMA AIDA	GUERRA ROZAS	8,000
	JORGE ARTURO	FRANCO YAÑEZ	8,000
	PATRICIA	GALLO ROJAS	8,000
	PAOLA ALICIA	AHUMADA ZARATE	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO (9 PERSONAS)</b>	MIGUEL ANGEL	GUERRA MARTINEZ	8,000
	RICHARD BRUNO	NOVA MUÑOZ	8,000
	XIMENA	DONOSO REINOSO	8,000
	MAURICIO AUGUSTO	BEZANILLA PUMARINO	8,000
	KAREN	SANTOS SANTOS	8,000
	JEAN-PIERRE	COUCHOT BAÑADOS	6,732
	JOSELINE CARLA	LEIVA BRAVO	8,000
	NICOLAS OCTAVIO	CORVALAN PINO	8,000
	ROSA JEANNETTE	BETANCOURT SEREI	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS (7 PERSONAS)</b>	JUANA DEL CARMEN	ESPINOZA LAGOS	8,000
	DANINZA ELENA	CAMPOS OSORIO	8,000
	ROBERTO ANDRES	TOBAR PALMA	8,000
	MAURICIO ALBERTO	RETAMAL GRANADINO	8,000
	RODRIGO	CACERES ARELLANO	8,000
	JENNETTE	GONZALEZ ORTIZ	8,000
	EFRAIN	CONTRERAS BOLLA	5,180
<b>DIRECCION REGIONAL DEL MAULE (8 PERSONAS)</b>	MARIA ANGELICA	TORRES GOMEZ	8,000



Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	ERIKA DEL CARMEN	WILLS ALAMOS	8,000
	EDUARDO ENRIQUE	PEREZ MOLINA	8,000
	EVELYN FRANCESCA	ROJAS GONZALEZ	8,000
	JESUS SAMUEL	CARIAGA ALARCON	8,000
	MARIA LORETO DEL ROSARIO	ZURITA RAMIREZ	8,000
	ESTEBAN	PEREZ BURGOS	8,000
	CAROLINA	NUÑEZ MARDONES	2,667
<b>DIRECCION REGIONAL DEL BIO-BIO (11 PERSONAS)</b>	ROBERTO ALVARO	CEA LUARTE	8,000
	MALVA ELIZABETH	RIVAS NEIRA	8,000
	SILVIA PATRICIA	VENEGAS ALVEAL	8,000
	INGRID FABIOLA	GUTIERREZ CABRERA	8,000
	MARCELA ANDREA	GONZALEZ HINOJOSA	8,000
	XIMENA AURORA	COLIPI FONSECA	8,000
	PABLO CESAR	CABRERA ARIAS	8,000
	LORENA	PAREDES ARANCIBIA	8,000
	CAROLINA DEL CARMEN	RAMIREZ BUENO	8,000
	PAULINA	CID MUÑOZ	8,000
	JUAN PABLO	PINTO GELDREZ	6,689
<b>DIRECCION REGIONAL DE LA ARAUCANIA (9 PERSONAS)</b>	HERNAN ALFONSO	BARRIENTOS VIAL	8,000
	JORGE OCTAVIO	GIL LAGOS	8,000
	MARIANELA ODETTE	BERTULINI COÑA	8,000
	JOCELYN KARINA	AGUILERA GUTIERREZ	8,000
	CARLA DENISSE	GACITUA FIGUEROA	8,000
	TATIANA BEATRIZ	LIEMPI CATRILEO	8,000
	JACQUELINE	VIDAL QUINTANA	8,000
	CLAUDIA PAOLA	PAINEMAL ULLOA	8,000
	ARTURO	ARAYA RODRIGUEZ	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS (5 PERSONAS)</b>	LUISA ALEJANDRA	MIRANDA MONDACA	8,000
	PAOLA ANDREA	ZACCONI SEPULVEDA	8,000
	SUSAN ROXANA	OJEDA HITSCHFELD	8,000
	LILIBETH ANDREA	PIÑA ALVARADO	8,000
	CLAUDIA PAOLA	FAJARDO VALDEBENITO	8,000
<b>DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS (7 PERSONAS)</b>	MARIA VERONICA	GONZALEZ ORTEGA	8,000
	LYNDA CAROL	BADILLA SALGADO	8,000
	TATIANA	CASTILLO SOTO	8,000
	SANDRA JACQUELINE	GARCÍA URIBE	8,000
	LORENA VALENTINA	BUSTAMANTE NUÑEZ	8,000
	KARIM	TRAMOLAO TORRES	1,333
	NATALIA	SANTANA MAUREIRA	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO (5 PERSONAS)</b>	SERGIO	TILLERIA TILLERIA	8,000
	ANGELICA BEATRIZ	SOBARZO ANDRADE	8,000
	PAMELA PILAR	FLORES MORA	8,000

Servicio Nacional  
del Consumidor  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

	MARIA FRANCISCA	ORTIZ PBERG	8,000
	DORIS XIMENA	CARRASCO HAUENSTEIN	8,000
<b>DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA (6 PERSONAS)</b>	CECILIA DEL CARMEN	HERNANDEZ ALVARADO	8,000
	ANGELA DEL CARMEN	ANDRADE VILLEGAS	8,000
	PAMELA ELIZABETH	RAMIREZ JARAMILLO	8,000
	RODRIGO TOMAS	ELGUETA IMARAY	8,000
	DENISSE CECILIA	PEREZ OGDEN	8,000
	ALBERTO ARTURO	VEGA MOLL	8,000

**2°.- IMPÚTESE** el gasto que irrogue la presente resolución decreto al programa 01, subtítulo 21, ítem 01, asignación 003, personal de Planta y al subtítulo 21, ítem 02, asignación 003, personal a Contrata, del presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor para el año 2017.

**3°.- REMÍTASE** a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, la presente resolución para su visación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
Director Nacional  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





**RECTIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N°  
20/2017 QUE ACTUALIZA INTEGRACIÓN  
DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO DEFINIDOS  
PARA LA REALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS AÑO 2016.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00270**

**SANTIAGO, 07 MAR 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 283/2014 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, por Resolución Exenta N° 1390/2015, este Servicio, aprobó la designación los equipos de trabajo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del año 2016, del Servicio Nacional del Consumidor.

2. Que, por Resolución Exenta N° 20/2017, el Servicio procedió a la actualización de los citados equipos de trabajo, dispuesta por Resolución Exenta citada en el considerando anterior.

3. Que, al momento de la actualización en la conformación del equipo "gabinete-auditoria interna y pec", se consideró al Departamento Planificación Estratégica y Calidad (PEC) como independiente, en circunstancias que forma parte del mismo.

4. Que, asimismo, se ha podido advertir que dentro de la integración del equipo del Departamento de Administración y Finanzas se incluye al funcionario Patricio Edmundo Boettiger Campos, en el Departamento de Estudios e Inteligencia, en circunstancias que dicho funcionario forma parte del Departamento de Estudios e Inteligencia.

5. Que, habiéndose advertido los errores citados en el numeral 3 y 4 de los considerandos, resulta necesaria su rectificación.

6. Las facultades que la ley otorga a este Director Nacional.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESUELVO:**

**1. RECTIFÍCASE** la Resolución Exenta N° 20/2017, de este Servicio, que actualiza la integración de los equipos de trabajo definidos para la realización de los objetivos estratégicos año 2016, en el sentido de:

**a)** Incorporar a Planificación Estratégica y Calidad al recuadro correspondiente denominado "Gabinete- Auditoria Interna", constituyendo con éstos un solo equipo, pasando a denominarse "Gabinete -Auditoria Interna -PEC".

**b)** Incorporar al funcionario Patricio Edmundo Boettiger Campos al Departamento de Estudios e Inteligencia, eliminándolo del Depto. de Administración y Finanzas.

**2. ANÓTENSE** al margen de las Resoluciones Exentas N°s 1390/2015 y 20/2017, el número y fecha del presente acto administrativo.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





09. 1339/2015



DESIGNA EQUIPOS DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL AÑO 2016 DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 17 SEP 2015

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01390

VISTO: Lo dispuesto en el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; la Ley N° 19.553 que concede asignación por modernización; la Ley N° 19.882 que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto Supremo N° 983/2003 del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553; la Resolución Exenta N° 1339/2015 de este Servicio, que establece organización interna y asigna funciones de los centros de responsabilidad del SERNAC; y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, por Resolución Exenta N° 1339/2015, este Servicio aprobó la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor.
- 2.- Que, el artículo 7° de la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica, en su letra a) dispone que, corresponderá al jefe superior de cada Servicio definir anualmente los equipos, unidades o áreas de trabajo teniendo en consideración parámetros funcionales o territoriales o la combinación de ambos.
- 3.- La conformación de los equipos de trabajo tendientes a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales, en base a Unidades, Departamentos y Direcciones Regionales, en conformidad a las funciones y procesos que se le asignan.
- 4.- Las facultades que la ley otorga al Director Nacional.

RESUELVO:

- 1.- **APRUEBESE** la integración de los/as funcionarios/as que a continuación se indican en los equipos o centros de responsabilidad respectivos, para los efectos de dar cumplimiento a las metas de gestión definidas para el desempeño colectivo del 2016:

\_\_\_\_\_



**EQUIPOS DE TRABAJO SERNAC  
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2016**

Nº	RUN	DV	APELLIDO_PAT	APELLIDO_MAT	NOMBRES	CALIDAD JURIDICA	FECHA INGRESO	FECHA INGRESO CENTRO RESP.
<b>GABINETE – AUDITORÍA INTERNA - PEC (20 personas)</b>								
1	13107401	8	BECERRA	PUEBLA	ANA MARIA	Contrata	21-01-2009	01-04-2014
2	5789636	1	DIAZ	DIAZ	JOSE MIGUEL	Contrata	01-04-1974	01-05-2005
3	6081847	9	FLORES	ROMERO	PEDRO ENRIQUE	Contrata	01-04-1971	01-04-1971
4	15224918	7	GONZALEZ	LAZO	MARIA LORETO	Contrata	01-10-2012	01-10-2012
5	12108445	7	HUIDOBRO	TÖRNVALL	CATALINA	Contrata	01-04-2014	01-04-2014
6	11540406	7	PAILLALEF	PAILLALEF	ROXANA	Contrata	29-11-2012	29-11-2012
7	11895756	3	PIÑA	NUÑEZ	SEBASTIAN BERNABE	Contrata	01-03-2008	01-01-2014
8	14145116	2	UNDURRAGA	VICUÑA	TRINIDAD MARIA	Contrata	23-10-2014	23-10-2014
9	16742821	5	VEGA	VIDAL	ALONSO JAVIER	Contrata	01-07-2014	01-07-2014
10	17608992	K	ABARCA	AGUILERA	LESLIE	Contrata	01-07-2013	01-07-2013
11	15770713	2	GACITUA	MORIS	MARIA ISABEL	Contrata	18-04-2011	18-04-2011
12	16729193	7	GAJARDO	YAÑEZ	CAROLINA	Contrata	18-03-2013	18-03-2013
13	15461340	4	VELASQUEZ	SOLIS	FELIPE ALEJANDRO	Contrata	09-04-2008	09-04-2008
14	16939135	1	AGUILERA	RIQUELME	KARINA JAZMIN	Contrata	23-06-2014	23-06-2014
15	16562506	4	CARTES	CARTES	ANGELINA	Contrata	01-10-2014	01-10-2014
16	12873569	0	CORRIALES	UGALDE	FRANCINE ROSE	Contrata	01-08-2015	01-08-2015
17	12227526	4	DELGADO	GONZALEZ	LEOPOLDO JUAN	Contrata	27-07-2015	27-07-2015
18	9498946	9	GUZMAN	LIMARI	MARCELA GABY	Contrata	01-03-2008	01-03-2008
19	14148877	5	MATELUNA	ESTAY	RODRIGO ANDRES	Contrata	01-03-2011	01-03-2011
20	17638276	7	QUEZADA	CORTES	ANDREA	Contrata	15-09-2014	15-09-2014

<b>DEPARTAMENTO COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS (8 personas)</b>								
1	10183482	4	COFRE	MUÑOZ	TERESA JACQUELINE	Contrata	01-01-2001	01-01-2001
2	5468209	3	GAETE	LLANOS	ROSA ELENA	Contrata	01-02-2002	01-02-2002
3	14315015	1	GALVEZ	DONOSO	AMADOR RODRIGO	Contrata	11-08-2008	11-08-2008
4	13677641	K	MADARIAGA	VALENZUELA	JOHANNA CAROLINE	Contrata	01-11-2004	01-03-2013
5	14161293	K	MORA	MONTECINOS	MAURICIO JAVIER	Contrata	01-07-2009	01-07-2009
6	7937935	2	MORAGA	HORTA	JUAN CARLOS	Contrata	05-05-2014	05-05-2014
7	12637356	2	SALAS	MAZURETT	ALVARO	Contrata	01-03-2008	01-03-2008
8	16286906	K	VALENZUELA	MEDINA	NIDIA NICOLE	Contrata	04-08-2014	04-08-2014

<b>DIVISION JURÍDICA (17 personas)</b>								
1	15015513	4	ALVAREZ	ESTAY	LUIS ALBERTO	Contrata	01-04-2008	01-04-2014
2	15999889	4	ANABALON	CHACANA	FRANCO	Contrata	09-04-2012	03-11-2012
3	14145014	K	BÉCKER	CARES	MARIO	Contrata	14-11-2012	14-11-2012
4	17085298	2	CAVADA	DIAZ	FERNANDA ISABEL	Contrata	01-04-2015	01-04-2015
5	10961940	K	CUEVAS	GONZALEZ	EDITH NATALIA	Contrata	11-07-2011	11-07-2011
6	12663811	6	CUEVAS	GONZALEZ	EUGENIA RITA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
7	11477813	3	HERRERA	TRONCOSO	ANDRES	Planta	01-04-2014	01-04-2014
8	14441015	7	LEBUY	MARTINEZ	JERARDO	Contrata	17-08-2011	17-08-2011



PNA/ME/MS								
9	10766858	6	MARTINEZ	ALARCON	RODRIGO ANDRES	Contrata	01-01-2006	01-01-2014
10	13432719	7	MERCADO	BERRIOS	FELIX TOMAS	Contrata	14-07-2014	14-07-2014
11	8851909	4	NORAMBUENA	ARIZABALOS	CAROLINA PAZ	Contrata	01-10-1997	01-10-1997
12	13456439	3	PALMA	CONTRERAS	VERONICA	Contrata	22-04-2015	22-04-2015
13	16210827	1	PISMANTE	ARAOS	JOSE LUIS	Contrata	01-07-2014	01-01-2015
14	5524481	2	PADRUNO	CASTAÑEDA	MARIA SOLEDAD.	Planta	15-12-1986	15-12-1986
15	13879506	3	SANCHEZ	INOSTYROZA	RODRIGO ANDRES	Contrata	01-10-2007	17-04-2014
16	14122360	7	TREMOLINI	PEDRERO	MARIA ALEJANDRA	Contrata	06-05-2015	06-05-2015
17	13464868	6	ZEREGA	GONZALEZ	ROBERTO	Contrata	03-12-2012	03-12-2012

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS (22 personas)								
1	15343270	8	ARAYA	VARGAS	CESAR EDUARDO	Contrata	01-02-2012	01-02-2012
2	13277211	8	BUSTAMANTE	VERA	FRANCISCO JAVIER	Contrata	01-05-2004	01-05-2004
3	7010218	8	CABEZAS	CABEZAS	MARGARITA MARIA	Planta	05-09-1978	01-01-2010
4	12099955	9	FRACZINET	CRISTI	JUDITH	Contrata	13-04-2015	13-04-2015
5	7977256	9	GONZALEZ	HERNANDEZ	SONIA BERNARDA	Planta	17-01-1983	17-01-1983
6	8861099	7	GONZALEZ	MATTHEIS	JORGE GUILLERMO	Contrata	01-05-2008	01-05-2008
7	17316833	0	GONZALEZ	MUÑOZ	SEBASTIAN	Contrata	01-07-2013	01-07-2013
8	15723037	9	GUTIERREZ	CIFUENTES	PAMELA ANDREA	Contrata	23-11-2009	23-11-2009
9	6001130	3	HENRIQUEZ	LOPEZ	ISABEL CRISTINA	Planta	01-05-1974	01-03-2010
10	6723293	3	HERMOSILLA	APARICIO	HECTOR ALFONSO	Contrata	01-07-2015	01-07-2015
11	4017636	5	ITURRIETA	GAVILAN	RAMON ELIAS	Contrata	01-04-2008	01-04-2008
12	16419546	5	JOFRE	FERNANDEZ	SEBASTIAN CRISTOBAL	Contrata	11-05-2015	11-05-2015
13	13275093	9	LISONI	CORNEJO	BETSABE GRACIELA	Contrata	01-08-2015	01-08-2015
14	10921989	4	MEZA	GARFIA	NIBALDO FAVIO	Contrata	04-03-2015	04-03-2015
15	13833607	7	PEÑALOZA	VELASQUEZ	MARIA BERTA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
16	13656182	0	RAMIREZ	HERRERA	JUANA ANDREA	Contrata	14-10-2009	14-10-2009
17	17175279	5	RAYO	ARAVENA	GUILLERMO IGNACIO	Contrata	03-08-2015	03-08-2015
18	16426667	2	REYES	MUÑOZ	MARIA GRACIELA	Contrata	25-02-2013	25-02-2013
19	9350775	4	RIQUELME	NUÑEZ	JUAN ALBERTO	Contrata	01-11-2007	01-11-2007
20	14154432	2	SEPULVEDA	ROMEO	KARINA SOLEDAD	Contrata	01-04-2008	01-04-2012
21	10661958	1	SUTHERLAND	JARA	ELIZABETH ALONDRA	Contrata	07-02-2011	07-02-2011
22	11950100	8	VIDAL	PEÑALOZA	JOSE FELIPE	Contrata	01-01-2003	01-01-2003

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS (13 personas)								
1	16483030	6	BIALOSTOCKI	ABBOTT	TANIA VALESKA	Contrata	05-04-2010	05-04-2010
2	8718444	7	CORTES	CACERES	MARIA FABIOLA	Contrata	01-08-1995	01-03-2010
3	12246322	2	ESPINDOLA	SILVA	FABIOLA	Contrata	22-01-2014	22-01-2014
4	17324947	0	FLORES	CARTES	FELIPE	Contrata	01-07-2013	01-07-2013
5	13272458	7	GARCIA	SALAS	LORETO VICTORIA	Contrata	01-08-2015	01-08-2015
6	13047217	6	MARTINEZ	ALARCON	PAULINA	Contrata	18-10-2012	18-10-2012
7	6705618	3	MATTHEWS	SOTO	MARIA ELENA	Contrata	29-01-1974	29-01-1974
8	15836625	8	NUÑEZ	REBOLLEDO	ALVARO	Contrata	08-07-2014	08-07-2014
9	16432469	9	PONCE	PAEZ	MARIANA	Contrata	17-08-2015	17-08-2015
10	16356143	3	REYES	MORENO	TAMARA PAZ	Contrata	05-07-2011	05-07-2011
11	16028818	3	RIVERA	OSORIO	JUAN MANUEL	Contrata	24-08-2009	01-01-2013
12	17006119	5	SALAZAR	CONTRERAS	ALEJANDRO	Contrata	03-02-2014	03-02-2014
13	7177319	1	SOZA	ALIAGA	MONICA SUSANA	Planta	07-04-1978	13-04-2008



DEPARTAMENTO SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (8 personas)								
1	13756494	7	LEPIN	MENA	CLAUDIO RAUL	Contrata	01-05-2012	01-06-2012
2	4522206	3	LOPEZ	CIFUENTES	EMILIA ROSA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
3	15671659	6	MOLINA	CABEZAS	MANFREDO ANDRES	Contrata	22-11-2010	22-11-2010
4	14212846	2	MONSALVE	MONTECINOS	CESAR ANDRES	Contrata	01-09-2011	01-09-2011
5	10938031	8	PINTO	MIRANDA	CRISTIAN MARCELO	Contrata	01-05-2009	01-05-2009
6	15478957	K	SALVATIERRA	ARCAYA	CLAUDIO ESTEBAN	Contrata	01-07-2003	01-07-2003
7	15482428	6	VALDES	CACERES	VICTOR MANUEL	Contrata	01-12-2008	01-12-2008
8	8160451	7	VELMA	LAGOS	HECTOR MANUEL	Contrata	07-04-1978	07-04-2008

DEPARTAMENTO GESTIÓN TERRITORIAL Y CANALES (15 personas)								
1	15482814	1	BARRERA	GALLEGUILLOS	VICTOR ANDRES	Contrata	14-12-2011	14-12-2011
2	6381898	4	BERRADE	ESPINOZA	ANA MARIA	Planta	01-05-1974	01-05-1974
3	15915069	0	CONTRERAS	CONTRERAS	VIVIANA VALENTINA	Contrata	29-07-2010	29-07-2010
4	12651668	1	FLORES	UMAÑA	CRISTINA MARCELA	Contrata	01-06-2005	01-06-2005
5	6599625	1	GALLEGOS	BELMAR	MAGALY IVONNE	Planta	16-08-1978	23-03-1984
6	6784430	0	LAFUENTE	LOBOS	NELSON BERNARDO	Planta	01-07-1992	01-07-1992
7	15343406	9	MEDINA	VARGAS	JUAN CARLOS	Contrata	13-08-2012	13-08-2012
8	10714171	5	MEGL	GALLEGOS	PAOLA ELIANA	Contrata	01-03-2007	01-03-2007
9	13840610	5	MORENO	LILLO	GLORIA LORETO	Contrata	23-01-2014	23-01-2014
10	11955193	5	QUIROZ	MATUS	PATRICIA	Contrata	01-04-2008	01-04-2008
11	11944172	3	ROCHER	RIVERA	KATHERINE PAOLA	Contrata	01-01-1996	01-06-2009
12	13615857	0	SAYES	BUSTAMANTE	ERICK FERNANDO	Contrata	01-04-2008	01-04-2008
13	15663428	K	TORRES	CAMPOS	ANA KARINA	Contrata	01-10-2013	01-10-2013
14	13094706	9	TRONCOSO	FUENTES	DANIEL ALBERTO	Contrata	01-09-2009	01-09-2009
15	13211264	9	VALVERDE	AHUMADA	KAREN	Contrata	18-01-2013	18-01-2013

DEPARTAMENTO EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO (7 personas)								
1	17467441	8	ALI	DIEZ	ITALO	Contrata	25-02-2013	25-02-2013
2	13255663	6	BUSTOS	MUÑOZ	PAULA ANDREA	Contrata	12-09-2011	12-09-2011
3	15892220	7	ESPINOZA	SERRA	PAULINA	Contrata	16-10-2013	01-05-2014
4	6372621	4	INFANTE	LARRONDO	SAMUEL PATRICIO	Contrata	01-02-1989	01-02-1989
5	12722169	3	MATTHEWS	STUVENS	CHRISTIE	Contrata	01-01-2003	01-01-2009
6	11736849	1	OLIVARES	VIVANCO	MONICA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
7	6555703	7	ORTIZ	CARRERA	RICARDO GONZALO	Planta	04-06-1990	04-06-2010

DEPARTAMENTO ESTUDIOS E INTELIGENCIA (17 personas)								
1	15584723	9	AZOCAR	MUÑOZ	NICOLE	Contrata	12-08-2015	12-08-2015
2	9765926	5	BCETTIGER	CAMPOS	PATRICIO EDMUNDO	Contrata	01-01-2004	01-01-2004
3	13053536	4	CARRERA	FERRER	LAURA CONSTANZA	Contrata	01-02-2007	01-02-2007
4	16208638	3	CORTES	SANCHEZ	FRANCISCA ISABEL	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
5	10935360	4	GONZALEZ	YAÑEZ	CAROLINA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
6	17022637	2	HERNANDEZ	FUENTES	CRISTIAN ANDRES	Contrata	15-07-2015	15-07-2015
7	13054941	1	JACOBY	CEBALLOS	CARLOS DANIEL	Contrata	01-04-2008	01-04-2008
8	7979215	2	JARA	ECHEGOYEN	PAULA ANDREA	Contrata	01-08-2014	01-08-2014
9	6631246	1	MALDONADO	ROMAN	ROSA TERESA	Planta	01-04-1972	01-04-1996
10	6556723	7	PEREZ	GONZALEZ	JULIO	Planta	24-08-1981	24-08-1998
11	8049153	0	RIOS	PARRA	PEDRO	Planta	01-09-1980	01-09-1980





PMA/MEMIS

12	16977691	1	SAEZ	ACUÑA	VICTOR DANIEL	Contrata	01-05-2014	01-05-2014
13	14352749	2	SANHUEZA	SAN MARTIN	FRANCISCO EDUARDO	Contrata	01-04-2015	01-04-2015
14	13310605	7	STAGNO	OVIEDO	NICCOLO	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
15	13635928	2	VARELA	VARGAS	CESAR ANDRES	Contrata	26-05-2011	26-05-2011
16	10535065	1	VEGA	ECHEVARRIA	ALEJANDRA VICTORIA	Contrata	01-01-2003	01-07-2012
17	5545208	3	VERGARA	CANCEC	SULEY JOSE	Contrata	27-07-1990	27-07-1990

**DIVISION DE CONSUMO FINANCIERO (17 personas)**

1	15775348	7	BECKER	GANÁ	MAX	contrata	02-11-2011	26-03-2012
2	13433548	3	FUENZALIDA	ZICKENDRAHT	GUILLERMO	contrata	01-10-2010	01-10-2010
3	17251957	1	GATICA	ABARCA	SARA	Contrata	10-08-2015	10-08-2015
4	13314179	0	GHISELLINI	STAPPUNG	YURI ANGELO	contrata	06-03-2012	06-03-2012
5	15639704	0	GONZALEZ	FEHRMANN	BLAS EUGENIO	Contrata	08-10-2013	08-10-2013
6	10683808	9	MANRIQUEZ	RAMIREZ	ANGELICA	Contrata	24-04-2015	24-04-2015
7	15869275	9	MORALES	CAYUPI	MARGARITA	contrata	01-01-2013	01-01-2013
8	13270900	9	OLIVARES	ARAYA	NATALIA	contrata	01-08-2013	01-08-2013
9	14557756	K	PAVEZ	HERNANDEZ	MIGUEL ANGEL	contrata	04-06-2007	01-04-2008
10	9966890	3	PIÑA	NUÑEZ	JOSE MANUEL	Contrata	01-10-1996	05-03-2012
11	15845174	3	REBOLLEDO	REBOLLEDO	YANIS	contrata	01-01-2013	01-01-2013
12	10808178	3	ROMO	LABISCH	RPDRIGO	Planta	30-06-2014	30-04-2014
13	15530437	5	SEARLE	VILLANUEVA	GINGER	Contrata	01-08-2012	01-08-2012
14	15364241	9	SOTO	TELLEZ	XIMENA SOLEDAD	Contrata	09-05-2011	26-06-2012
15	15392324	8	TRIGO	KRAMCSAK	PABLO	contrata	01-01-2013	01-01-2013
16	13257508	8	VALENZUELA	SCHULER	ODALI	contrata	01-07-2012	01-07-2012
17	6338558	1	VON DESSAUER	GARRIGA	HUGO	Planta	15-07-1982	15-07-1982

**DEPARTAMENTO PARTICIPACION CIUDADANA (8 personas)**

1	13039805	7	ABBAS	GALLARDO	CATHERINE ADRIANA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
2	13689028	K	ACCHIARDI	LAGOS	PABLO ALEJANDRO	Contrata	18-01-2010	18-01-2010
3	13668354	3	CAMPOS	ROSALES	LORETO	Contrata	01-10-2013	01-03-2015
4	13655745	9	GAJARDO	ALVAREZ	TATIANA	Contrata	01-09-2012	01-09-2012
5	11622902	1	LAULIE	AVALOS	PAUL DAVID	Contrata	01-01-2001	01-01-2001
6	10399891	3	MUÑOZ	BRAVO	ESMERALDA DE LOURDES	Contrata	01-04-1994	01-11-2010
7	5738502	2	PRADENAS	DONOSO	ORLANDO	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
8	16419782	4	SAEZ	ZU DOHNA	MANUEL	Contrata	08-04-2013	08-04-2013

**DEPARTAMENTO CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS (7 personas)**

1	17268962	0	BENFORADO	GARCIA	VALENTINA CATALINA	Contrata	01-09-2014	01-09-2014
2	13478473	3	MARSHALL	BARRALES	CATHERINE SABRINA	Contrata	01-03-2008	01-03-2010
3	6816531	8	MATAS	ABELLA	EMILIO JOAQUIN	Planta	16-08-1978	16-08-2010
4	8215438	8	MERA	SOTO	MARIA TERESA	Planta	15-03-1978	01-06-2011
5	17189154	K	MUÑOZ	ARZOLA	NURY	Contrata	10-06-2013	10-06-2013
6	16173372	5	PARRA	AGÜERO	DANIELA	Contrata	10-09-2012	10-09-2012
7	6024682	3	VALENZUELA	BUSTOS	MIGUEL	Planta	03-03-1980	03-03-2010



DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA (31 personas)								
1	15347269	6	ALCAINO	DIAZ	PAULA ANDREA	Contrata	01-04-2008	01-04-2008
2	16882533	1	BASTIAS	OLEA	KATERIN	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
3	15361438	5	BLANCO	TEJOS	GONZALO JAVIER	Contrata	01-05-2008	01-05-2008
4	10702641	K	BONOMO	FLORES	CARLO EDUARDO	Contrata	01-10-2004	01-10-2004
5	15855252	3	CARCAMO	SUAZO	CATALINA ANDREA	Contrata	01-02-2012	01-02-2012
6	15437107	9	CORNEJO	MORALES	GLADYS MARCIA	Contrata	08-05-2008	08-05-2008
7	12259108	5	CUEVAS	RIQUELME	MAGALY DEL CARMEN	Contrata	15-07-1992	15-07-2009
8	16011471	1	ESPINA	OPTIZ	MARITZA ANDREA	Contrata	03-11-2014	03-11-2014
9	14153098	4	ESPINOZA	GONZALEZ	KATHERINE	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
10	13685439	9	GALVEZ	GONZALEZ	ANDREA	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
11	11698005	6	HERRERA	ARANGUIZ	MONICA SOLEDAD	Contrata	15-01-2015	15-01-2015
12	12307518	8	INAYAO	OLIVA	SERGIO EDUARDO	Contrata	01-05-2010	01-05-2010
13	11732780	9	JULIO	VALLE	CLAUDIA LORENA	Contrata	01-08-2014	01-08-2014
14	14128742	7	KRAUTWURST	MONARDES	EVELYN JEANNETTE	Contrata	01-05-2008	01-05-2008
15	14286701	K	LLANTEN	OLIVARES	PAOLA EDITH	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
16	9248232	4	LUENGO	PEREZ	JUAN CARLOS	Planta	01-10-1993	01-10-1993
17	15543536	4	MILLAQUEN	URIBE	MARIA GABRIELA	Contrata	07-11-2011	07-11-2011
18	15505208	2	NIETO	VIDAL	JOHN	Contrata	16-03-2012	16-03-2012
19	5165099	9	OLIVARES	GONZALEZ	ILDEFONSO MANUEL	Planta	16-08-1974	16-08-1995
20	16904906	8	ORELLANA	JORQUERA	ERICK ROLANDO	Contrata	01-03-2015	01-03-2015
21	16548558	0	PAINIAN	GODOY	ISAAC ADOLFO	Contrata	29-08-2011	29-08-2011
22	16210827	1	PISMANTE	ARAAOS	JOSE LUIS	Contrata	01-07-2014	01-07-2014
23	10288687	9	PIZARRO	DIAZ	ALEJANDRA BETSABETT	Contrata	01-09-2004	01-09-2004
24	7046975	8	POZO	MIRANDA	EUGENIA PATRICIA	Contrata	04-06-1990	04-06-1990
25	15273960	5	PRADO	DURAN	SILVIA ANDREA	Contrata	09-04-2012	09-04-2012
26	6789754	4	RIOS	OLAVARRIA	HADA BLANCA EUNICE	Planta	31-12-1979	01-10-2012
27	12409113	6	TORO	GALLARDO	MARISA	Contrata	01-04-1996	01-04-1996
28	13690723	9	URZUA	BOZO	JOCELYN VICTORIA	Contrata	01-05-2011	01-05-2011
29	16158331	6	VALENZUELA	VILLAGRA	YESICA	Contrata	01-07-2012	01-07-2012
30	12488368	7	VASQUEZ	CERDA	ERICK ALFREDO	Contrata	01-09-2008	01-09-2008
31	15492595	3	VILLANUEVA	PAILLAVIL	VICTOR HUMBERTO	Contrata	01-03-2014	01-03-2014

DIRECCION REGIONAL DE ARICA - PARINACOTA (6 personas)								
1	15980591	3	CORTES	CALLEJAS	JORGE	Contrata	24-06-2013	24-06-2013
2	13414547	1	CORTEZ	CONTRERAS	ROSA DE LOURDES	Contrata	01-02-2008	01-02-2008
3	14505574	1	ORTEGA	MACIAS	ALEJANDRO MARCELO	Contrata	11-02-2008	11-02-2008
4	16226594	6	VALLEJOS	VALLEJOS	DANIELA	Contrata	01-04-2013	01-04-2013
5	6986005	2	VERA	PACHECO	GLADYS DEL CARMEN	Contrata	11-02-2008	11-02-2008
6	14486014	4	ZEPEDA	LAY	YASNA SUN-LYN	Contrata	11-02-2008	11-02-2008

DIRECCION REGIONAL DE TARAPACA (6 personas)								
1	12073568	3	DIAZ	POLANCO	DIBE ISABEL	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
2	15004117	1	GOMEZ	VELASQUEZ	FABIOLA ANDREA	Contrata	01-01-2012	01-01-2012
3	12058965	2	LUKSIC	ROMERO	ANA MARIA	Planta	12-11-2014	12-11-2014





PIAJIBAS

4	13867012	0	PERALTA	AGUILERA	MARLENE IVONNE	Contrata	01-09-2010	01-09-2010
5	12438586	5	PIZARRO	JERIA	MARIA MERCEDES	Contrata	01-06-1994	01-06-1994
6	12687447	2	VALDIVIA	OJEDA	BERNARDO	Contrata	15-09-2013	16-09-2013

DIRECCION REGIONAL ANTOFAGASTA (7 personas)								
1	17133027	0	FLORES	ZEPEDA	MARIA ELIZABETH	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
2	12615375	9	MIRANDA	CORTES	MARCELO ANDRES	Contrata	01-03-2004	01-03-2004
3	14470315	4	MIRANDA	CRUZ	JESSICA	Contrata	01-05-2014	01-05-2014
4	12836921	K	OSORIO	QUEZADA	EDUARDO ALEJANDRO	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
5	10612200	8	SILVA	VIDAL	SANDRA VITALIA	Contrata	01-04-2010	01-04-2010
6	10867360	5	VALENZUELA	TAPIA	EDUARDO ENRIQUE	Contrata	01-12-1988	01-12-1988
7	16090255	8	VERGARA	VERGARA	LORENA ALEJANDRA	Contrata	01-04-2008	01-04-2008

DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA ( 6 personas)								
1	13017338	1	APABLAZA	OYANEDEL	RIGOBERTO	Contrata	16-12-1977	16-12-1977
2	10993563	8	KALLENS	BEALS	HORST AXEL	Contrata	01-01-1996	01-01-1996
3	10508440	4	MONTALBAN	MUÑOZ	ARTURO EDGARDO	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
4	15431109	2	ROSSEL	QUILODRAN	CYNTHIA	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
5	15299334	K	SEPULVEDA	BAHAMONDE	DAISY VALERIA	Contrata	01-06-2015	01-06-2015
6	15610961	4	VARAS	TABILO	JAZMIN	Contrata	01-05-2013	01-05-2013

DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO (7 personas)								
1	12610675	0	AHUMADA	ZARATE	PAOLA ALICIA	Planta	12-01-2015	12-01-2015
2	13017338	1	ARAYA	RIVERA	CRISTINA DEL ROSARIO	Contrata	01-02-2007	01-02-2007
3	12619020	4	FRANCO	YAÑEZ	JORGE ARTURO	Contrata	05-08-2013	05-08-2013
4	12472912	2	GALLO	ROJAS	PATRICIA	Contrata	01-04-2013	01-04-2013
5	16059996	0	GUERRA	ROZAS	NORMA	Contrata	01-08-2013	01-08-2013
6	12940244	K	SANTANDER	MARTIN	RODRIGO ALEJANDRO	Contrata	01-06-2006	01-06-2006
7	16203549	5	VILLARROEL	POOL	CRISTYNA DANIELA	Contrata	01-01-2011	01-01-2011

DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO (10 personas)								
1	7126597	8	BEZANILLA	PUMARINO	MAURICIO AUGUSTO	Contrata	01-02-2011	01-02-2011
2	9142992	6	BETANCOURT	SEREI	ROSA JEANNETTE	Contrata	01-05-2013	01-05-2013
3	8874489	6	CORVALAN	PINO	NICOLAS	Planta	27-08-1997	01-04-2013
4	15831214	5	COUCHOT	BAÑADOS	JEAN PIERRE	Contrata	01-03-2012	01-03-2012
5	14408357	1	DONOSO	REINOSO	XIMENA P.	Contrata	01-10-2008	01-10-2008
6	15071821	K	GODOY	POBLETE	SUSANA	Contrata	22-04-2013	22-04-2013
7	5569397	8	GUERRA	MARTINEZ.	MIGUEL ANGEL	Planta	23-06-1978	23-06-1978
8	10927142	K	LEIVA	BRAVO	JOSELINE	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
9	12302950	K	NOVA	MUÑOZ	RICHARD BRUNO	Contrata	01-08-2007	01-08-2007
10	14602901	9	SANTOS	MENDES	KAREN	Contrata	01-08-2011	01-08-2011

DIRECCION REGIONAL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS (7 personas)								
1	13189940	8	CACERES	ARELLANO	RODRIGO	Contrata	01-01-2015	01-01-2015
2	12293995	2	CAMPOS	OSORIO	DANINZA ELENA	Contrata	01-03-2011	01-03-2011





PKA/MEMS

3	16261690	0	CONTRERAS	CACERES	BARBARA	Contrata	01-01-2015	01-01-2015
4	7467055	5	ESPINOZA	LAGOS	JUANA DEL CARMEN	Contrata	15-03-1995	15-03-1995
5	13503597	1	GONZALEZ	ORTIZ	JEANNETTE ALEJANDRA	Contrata	14-05-2015	14-05-2015
6	12156324	K	RETAMAL	GRANADINO	MAURICIO ALBERTO	Planta	21-04-2014	21-04-2014
7	15105696	2	TOBAR	PALMA	ROBERTO ANDRES	Contrata	13-08-2012	13-08-2012

**DIRECCION REGIONAL DEL MAULE (8 personas)**

1	13053536	4	CARIAGA	ALARCON	JESUS SAMUEL	Contrata	01-08-2007	01-08-2007
2	14465696	2	GAETE	QUIROZ	AROLDO ALEXANDER	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
3	9172946	6	PEREZ	BURGOS	ESTEBAN ALBERTO	Planta	21-04-2014	21-04-2014
4	6959778	5	PEREZ	MOLINA	EDUARDO ENRIQUE	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
5	13950234	5	ROJAS	GONZALEZ	EVELYN FRANCESCA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
6	6522533	6	TORRES	GOMEZ	MARIA ANGELICA	Planta	01-08-1988	01-08-1988
7	7700281	2	WILLS	ALAMOS	ERIKA DEL CARMEN	Contrata	01-04-1997	01-04-1997
8	13945262	3	ZURITA	RAMIREZ	MARIA LORETO	Contrata	12-04-2013	12-04-2013

**DIRECCION REGIONAL DEL BIO BIO (11 personas)**

1	14391442	9	CABRERA	ARIAS	PABLO CESAR	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
2	10485908	9	CEA	LUARTE	ROBERTO ALVARO	Contrata	01-08-1995	01-08-1995
3	16327936	3	CID	MUÑOZ	PAULINA	Contrata	22-05-2015	22-05-2015
4	14393005	K	COLIPI	FONSECA	XIMENA	Contrata	01-02-2012	01-02-2012
5	12004471	0	GONZALEZ	HINOJOSA	MARCELA ANDREA	Contrata	01-02-2007	01-02-2007
6	11494076	3	GUTIERREZ	CABRERA	INGRID FABIOLA	Contrata	01-07-2006	01-07-2006
7	13301090	4	HERNANDEZ	MUÑOZ	DAMARIS	Planta	01-05-2014	01-05-2014
8	14354019	7	PAREDES	ARANCIBIA	LORENA	Contrata	01-08-2013	01-08-2013
9	13726960	0	RAMIREZ	BUENO	CAROLINA DEL CARMEN	Contrata	01-01-2014	01-01-2014
10	12528578	3	RIVAS	NEIRA	MALVA ELIZABETH	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
11	10102739	2	VENEGAS	ALVEAL	SILVIA PATRICIA	Contrata	01-01-2003	01-01-2003

**DIRECCION REGIONAL DE LA ARAUCANIA (9 personas)**

1	14220516	5	AGUILERA	GUTIERREZ	JOCELYN KARINA	Contrata	01-05-2010	01-05-2010
2	9106072	8	ARAYA	RODRIGUEZ	ARTUR EDGARDO	Planta	01-08-2015	01-08-2015
3	10694095	9	BERTULINI	COÑA	MARIANELA ODETTE	Contrata	01-06-1994	01-06-1994
4	6767335	2	BARRIENTOS	VIAL	HERNAN ALFONSO	Contrata	10-10-1981	10-10-1981
5	15360299	9	GACITUA	FIGUEROA	CARLA	Contrata	01-01-2013	01-01-2013
6	9427236	K	GIL	LAGOS	JORGE OCTAVIO	Planta	01-11-1987	01-11-1987
7	14222564	6	LIEMPI	CATRILEO	TATIANA	Contrata	13-06-2013	13-06-2013
8	10360779	5	PAINEMAL	ULLOA	CLAUDIA CECILIA	Contrata	30-06-2014	30-06-2014
9	10941194	9	VIDAL	QUINTANA	JAQUELINE	Contrata	01-04-2012	01-04-2012

**DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS (8 personas)**

1	14226575	3	BUSTOS	CALDERON	KAREN	Contrata	13-03-2013	13-03-2013
2	10992963	8	CID	BASCUR	MARCO ANTONIO	Planta	21-04-2014	21-04-2014
3	10645793	K	FAJARDO	VALDEBENITO	CLAUDIA	Contrata	30-01-2012	08-01-2014
4	9875731	7	MIRANDA	MONDACA	LUISA ALEJANDRA	Contrata	16-09-1997	16-09-1997
5	8633944	7	OJEDA	HITSCHFELD	SUSAN ROXANA	Contrata	01-08-2007	01-08-2007





PMS/MENS								
6	13698822	0	PARDO	VERA	MARCELA ELIZABETH	Contrata	13-04-2015	13-04-2015
7	16957929	6	PIÑA	ALVARADO	LILIBETH	Contrata	28-06-2011	28-06-2011
8	12498013	5	ZACCONI	SEPULVEDA	PAOLA ANDREA	Contrata	01-08-2001	01-08-2001

DIRECCION REGIONAL DE LOS RIOS (7 personas)								
1	13158995	6	BADILLA	SALGADO	LYNDA CAROL	Contrata	11-02-2008	11-02-2008
2	12265476	1	BUSTAMANTE	NUÑEZ	LORENA VALENTINA	Planta	01-11-2008	01-11-2008
3	12493707	8	CASTILLO	SOTO	TATIANA	Contrata	11-02-2008	11-02-2008
4	15266898	8	SOTO	SOTO	ERWIN EDUARDO	Contrata	01-07-2015	01-07-2015
5	12199999	4	GARCIA	URIBE	SANDRA JACQUELINE	Contrata	11-02-2008	11-02-2008
6	8360350	K	GONZALEZ	ORTEGA	MARIA VERONICA	Contrata	24-01-1978	24-01-1978
7	16282819	3	SANTANA	MAUREIRA	NATALIA	Contrata	18-03-2013	18-03-2013

DIRECCION REGIONAL AYSEN (6 personas)								
1	10010248	K	ACEVEDO	AUAD	KARINA ALEJANDRA	Planta	12-01-2015	12-01-2015
2	6379374	4	CARRASCO	HAUENSTEIN	DORIS XIMENA	Planta	16-08-1978	11-03-2014
3	16102394	9	FLORES	MORA	PAMELA PILAR	Contrata	01-04-2012	01-04-2012
4	13951488	2	ORTIZ	OBERG	MARIA FRANCISCA	Contrata	05-11-2012	05-11-2012
5	10899707	9	SOBARZO	ANDRADE	ANGELICA BEATRIZ	Contrata	01-01-2003	01-01-2003
6	6716305	2	TILLERIA	TILLERIA	SERGIO HERNAN	Planta	16-05-1974	16-05-1974

DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA (6 personas)								
1	8192498	8	ANDRADE	VILLEGAS	ANGELA DEL CARMEN	Contrata	19-12-1985	19-12-1985
2	10333970	7	ELGUETA	IMARAY	RODRIGO TOMAS	Contrata	06-07-2007	06-07-2007
3	8387654	9	HERNANDEZ	ALVARADO	CECILIA DEL CARMEN	Contrata	15-10-1981	15-10-1981
4	15311431	5	PEREZ	OGDEN	DENISSE CECILIA	Contrata	09-05-2011	09-05-2011
5	12311549	K	RAMIREZ	JARAMILLO	PAMELA ELIZABETH	Planta	03-11-2005	03-11-2005
6	12642266	0	VEGA	MOLL	ALBERTO ARTURO	Contrata	01-04-2012	01-04-2012

2.- REMÍTASE la presente Resolución a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, para su visación, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 letra g) de la Ley N° 19.553.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
 DIRECTOR NACIONAL Director Nacional  
 Servicio Nacional del Consumidor





DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PMA

**ESTABLECE ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASIGNA  
FUNCIONES DE LOS CENTROS DE RESPONSABILIDAD  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

SANTIAGO, 09 SEP 2015

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01230

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; el Decreto N° 283 de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1°.- Que, según lo dispone el artículo 59 de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, corresponde al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor el establecer la organización interna y determinar las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades del Servicio.

2°.- Que, por Resolución Exenta N° 522 de 23 de marzo de 2012, este Servicio aprobó su estructura organizacional.

3°.- Que, mediante Resolución Exenta N° 963 de 27 de agosto de 2014, se introdujo modificaciones a la resolución citada en el considerando anterior, estableciendo la nueva estructura orgánica y funcional de la Subdirección Nacional, reestructurándola en dos subdirecciones: la "Subdirección de Gestión y Territorio" y la "Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero".

4°.- Que, por Resolución Exenta N° 1045 de fecha 22 de julio de 2015, se establecieron las funciones que debían cumplir los distintos centros de responsabilidad que integran la estructura interna del SERNAC.

5°.- Que, el Observatorio de Publicidad, dependiente del Departamento de Estudios e Inteligencia, pasó a denominarse por Resolución Exenta N° 01010 de fecha 3 de septiembre de 2014, Unidad de Análisis Publicitario.

6°.- Que, de acuerdo a las necesidades actuales del Servicio y a los desafíos planteados por la institución para la consecución de sus objetivos y cumplimiento de sus metas, se hace necesario contar con una organización interna acorde con los actuales lineamientos y prioridades fijadas por la autoridad, a asumir por los distintos centros de responsabilidad y lograr una mayor y mejor coordinación entre los mismos.

7°.- Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PMA

## RESUELVO:

1.- **APRUEBESE**, a contar de esta fecha la siguiente organización interna del Servicio Nacional del Consumidor, la cual queda definida como se presenta en el organigrama adjunto, conforme a la siguiente estructura:

### DIRECCIÓN NACIONAL:

- Gabinete
- Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero
- Subdirección Gestión y Territorio
- Departamento Comunicaciones Estratégicas
- Planificación Estratégica y Calidad
- Auditoría Interna

### SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONSUMO FINANCIERO

- División Jurídica
  - Fiscalía Administrativa
  - Fiscalía de Protección
- División de Consumo Financiero
  - Departamento Protección al Consumidor Financiero
    - Unidad de Análisis Financiero
  - Departamento de Análisis y Cumplimiento de Normativa Financiera.

### SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y TERRITORIO

- Departamento Calidad y Seguridad de Productos
- Departamento Educación para el Consumo
- Departamento Participación Ciudadana
- Departamento Gestión Territorial y Canales
  - Unidad de Atención No Presencial
- Departamento Estudios e Inteligencia
  - Unidad de Monitoreo de Mercados
  - Unidad de Análisis Publicitario
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
  - Unidad de Gestión de Personal
  - Unidad de Desarrollo de Personas
- Departamento Administración y Finanzas
  - Unidad de Compras y Abastecimientos
  - Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto
  - Unidad de Servicios Generales y Logística
- Departamento Soporte y Desarrollo Tecnológico
  - Unidad de Desarrollo de Sistemas
  - Unidad de Soporte e Infraestructura
- Direcciones Regionales
- Dirección Regional Metropolitana
  - Unidad de Atención de Público
  - Unidad Judicial



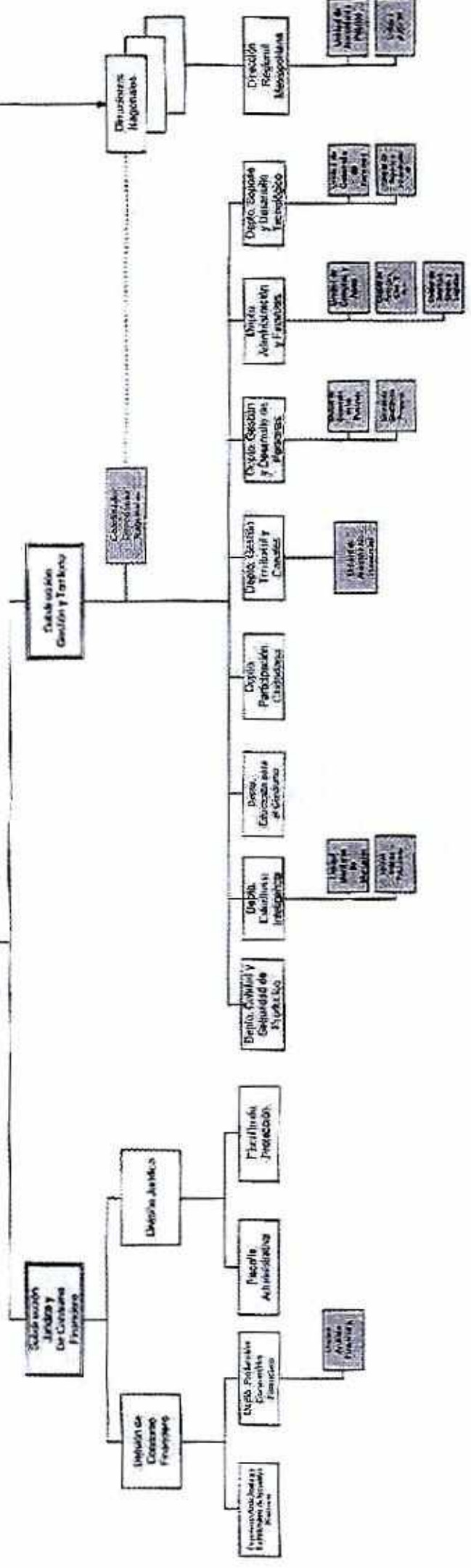


DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE REGIONES MIC

DIRECTOR NACIONAL

SECCIÓN ADMINISTRATIVA

SECCIÓN TÉCNICA





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ACTUALIZA INTEGRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE  
TRABAJO DEFINIDOS PARA LA REALIZACIÓN  
DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AÑO 2016.**

**RESOLUCION EXENTA N° 0020**

**SANTIAGO, 13 ENE 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Título VI de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; la Ley N° 19.882 que regula la nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; el Decreto Supremo N° 983/2003, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553; el Decreto N° 283, de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Ernesto Muñoz Lamartine, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1°.- Que, por Resolución Exenta N° 1390 de fecha 17 de septiembre de 2015, este Servicio definió los equipos que contribuirían a la realización de los objetivos estratégicos del Convenio de Desempeño Colectivo 2016, aprobado por Resolución Exenta N° 1502/2015, de este Servicio.

2°.- Que, con posterioridad a la citada determinación, se ha ido modificando su conformación, producto de las nuevas incorporaciones, desvinculaciones y cambios en la participación de los equipos ya definidos.

3°.- Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 7° del Decreto N° 983/2003 del Ministerio de Hacienda, corresponde actualizar los equipos de trabajo establecidos en Resolución Exenta citada en el numeral 1 del considerando, adecuándolo a su actual conformación

4°.- Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

**RESUELVO:**

1 **APRUÉBASE** la actualización de los equipos de trabajo del Servicio Nacional del Consumidor, dispuesta por Resolución Exenta N° 1390 de 17 de septiembre de 2015, cuya integración al 30 de diciembre de 2016 es la que a continuación se indica en cada equipo o centro de responsabilidad, para los efectos del cumplimiento de las metas de gestión definidas para el desempeño colectivo del año 2016:

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Rut (obligatorio)	Nombres (obligatorio)	Apellidos (obligatorio)	Calidad jurídica (obligatorio)	Número de centro (obligatorio)	Fecha legal Ingreso centro (obligatorio)
-------------------	-----------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--

### GABINETE-AUDITORIA INTERNA (20 Personas)

6081847-9	PEDRO ENRIQUE	FLORES ROMERO	CONTRATA	Gabinete	01-04-1971
5789636-1	JOSE MIGUEL	DIAZ DIAZ	CONTRATA	Gabinete	01-05-2005
15224918-7	MARIA LORETO	GONZALEZ LAZO	CONTRATA	Gabinete	01-10-2012
11540406-7	ROXANA	PAILLALEF PAILLALEF	CONTRATA	Gabinete	29-11-2012
11895756-3	SEBASTIAN BERNABE	PIÑA NUÑEZ	CONTRATA	Gabinete	01-01-2014
13107401-8	ANA MARIA	BECERRA PUEBLA	CONTRATA	Gabinete	01-04-2014
16742821-5	ALONSO	VEGA VIDAL	CONTRATA	Gabinete	01-07-2014
14145116-2	TRINIDAD	UNDURRAGA VICUÑA	CONTRATA	Gabinete	23-10-2014
13432719-7	FELIX TOMAS	MERCADO BERRIOS	CONTRATA	Gabinete	01-12-2015
10172865-K	MARIA IGNACIA	VALDIVIESO CARIOLA	CONTRATA	Gabinete	01-01-2016
17921229-3	IGNACIO ALBERTO	SOTO CASTRO	CONTRATA	Gabinete	01-03-2016
15377060-3	FRANCISCA	RIVERA PIZARRO	CONTRATA	Gabinete	01-10-2016
13674909-9	RICARDO	LOYOLA MORAGA	CONTRATA	Gabinete	09-05-2016
17022637-2	CRISTIAN MARCELO	HERNANDEZ FUENTES	CONTRATA	Gabinete	23-06-2016
13045278-7	KAPINA	AVENDAÑO SANTANA	CONTRATA	Gabinete	01-07-2016
15869275-9	MARGARITA MARIA	MORALES CAYUPI	CONTRATA	Gabinete	01-04-2016
15770713-2	MARIA ISABEL	GACITUA MORIS	CONTRATA	Auditoria Interna	18-04-2011
16729193-7	CAROLINA ANDREA	GAJARDO YAÑEZ	CONTRATA	Auditoria Interna	18-03-2013
17608992-K	LESLIE VANESSA	ABARCA AGUILERA	CONTRATA	Auditoria Interna	01-07-2013
17832946-4	JOCELYN PATRICIA	PINO ARAYA	CONTRATA	Auditoria Interna	02-05-2016

### DEPARTAMENTO COMUNICACIONES ESTRATEGICAS (7Personas)

10183482-4	TERESA JACQUELINE	COFRE MUÑOZ	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-01-2001
14315015-1	AMADOR RODRIGO	GALVEZ DONOSO		Comunicaciones Estratégicas	11-08-2008
14161293-K	MAURICIO JAVIER	MORA MONTECINOS	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-07-2009
13677641-K	JOHANNA CAROLINE	MADARIAGA VALENZUELA	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-03-2013
17107819-9	CATALINA ANDREA	ALVAREZ LEYTON	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-01-2016
12108445-7	CATALINA ANDREA	HUIDOBRO TÖRNvall	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	16-08-2016
12720365-2	DANIELA	TORRES BACIGALUPE	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-12-2016
16028818-3	JUAN MANUEL	RIVERA OSORIO	CONTRATA	Comunicaciones Estratégicas	01-01-2016



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

PLANIFICACION ESTRATEGICA Y CALIDAD (7 Personas)					
14148877-5	RODRIGO ANDRES	MATELUNA ESTAY	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	01-03-2011
16562506-4	ANGELINA	CARTES CARTES	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	01-10-2014
12873569-0	FRANCINE	CORRIALES UGALDE	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	01-08-2015
17718200-1	MARCIA	LOAYZA MONDACA	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	01-01-2016
13051841-9	PAULA	MENDOZA GONZALEZ	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	30-05-2016
16606859-2	DIEGO	ESPINOZA	CONTRATA	Planificación Estratégica y Calidad	24-10-2016

DIVISION JURIDICA (17 Personas)					
5524481-2	MARIA SOLEDAD	PADRUNO CASTAÑEDA	PLANTA	División Jurídica	15-12-1986
14145014-K	MARIO ALFREDO	BECKER CARES	CONTRATA	División Jurídica	14-11-2012
13464868-6	ROBERTO DANIEL	ZEREGA GONZALEZ	CONTRATA	División Jurídica	03-12-2012
13456439-3	VERONICA	PALMA CONTRERAS	CONTRATA	División Jurídica	22-04-2015
11477813-3	ANDRES	HERRERA TRONCOSO	PLANTA	División Jurídica	01-04-2014
10961940-K	EDITH NATALIA	CUEVAS GONZALEZ	CONTRATA	División Jurídica	11-07-2011
8851909-4	CAROLINA PAZ	NORAMBUENA ARIZABALOS	CONTRATA	División Jurídica	01-10-1997
12663811-6	EUGENIA RITA	CUEVAS GONZALEZ	CONTRATA	División Jurídica	01-01-2003
14441015-7	JERARDO FRANCISCO	LEBUY MARTINEZ	CONTRATA	División Jurídica	17-08-2011
10766858-6	RODRIGO ANDRES	MARTINEZ ALARCON	CONTRATA	División Jurídica	01-01-2014
15015513-4	LUIS ALBERTO	ALVAREZ ESTAY	CONTRATA	División Jurídica	01-05-2014
16210827-1	JOSE LUIS	PISMANTE ARAOS	CONTRATA	División Jurídica	01-01-2015
17085298-2	FERNANDA	CAVADA DIAZ	CONTRATA	División Jurídica	01-04-2015
14122360-7	MARIA ALEJANDRA	TREMOLINI PEDRERO	CONTRATA	División Jurídica	01-06-2015
16225544-4	CLAUDIA	CAJAS ALVAREZ	CONTRATA	División Jurídica	01-04-2016
12287094-4	IVONNE	VALDIVIESO TERAN	CONTRATA	División Jurídica	19-10-2015
16935556-8	MAGDALENA	LAZCANO MATURANA	CONTRATA	División Jurídica	01-01-2016

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS (23 Personas)					
7977256-9	SONIA BERNARDA	GONZALEZ HERNANDEZ	PLANTA	Administración y Finanzas	17-01-1983
13833507-7	MARIA BERTA	PEÑALOZA VELASQUEZ	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-01-2003
11950100-8	JOSE FELIPE	VIDAL PEÑALOZA	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-01-2003
13277211-8	FRANCISCO JAVIER	BUSTAMANTE VERA	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-05-2004
9350775-4	JUAN ALBERTO	RIQUELME NUÑEZ	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-11-2007
8861099-7	JORGE GUILLERMO	GONZALEZ MATTHIES	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-05-2008
13656182-0	JUANA ANDREA	RAMIREZ HERRERA	CONTRATA	Administración y Finanzas	14-10-2009



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

15723037-9	PAMELA ANDREA	GUTIERREZ CIFUENTES	CONTRATA	Administración y Finanzas	23-11-2009
7010218-8	MARGARITA MARIA	CABEZAS CABEZAS	PLANTA	Administración y Finanzas	01-01-2010
6001130-3	ISABEL CRISTINA	HENRIQUEZ LOPEZ	PLANTA	Administración y Finanzas	01-03-2010
10661958-1	ELIZABETH ALONDRA	SUTHERLAND JARA	CONTRATA	Administración y Finanzas	07-02-2011
15343270-8	CESAR EDUARDO	ARAYA VARGAS	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-02-2012
14154432-2	KARINA SOLEIDAD	SEPULVEDA ROMEO	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-04-2012
17316833-0	SEBASTIAN	GONZALEZ MUÑOZ	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-07-2013
12099955-9	JUDITH	FRACZINET CRISTI	CONTRATA	Administración y Finanzas	13-04-2015
16419546-5	SEBASTIAN	JOFRE FERNANDEZ	CONTRATA	Administración y Finanzas	11-05-2015
13275093-9	BETZABET	LISOMI CORNEJO	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-08-2015
17175279-5	GUILLERMO	RAYO ARAVENA	CONTRATA	Administración y Finanzas	03-08-2015
13681284-K	KATYA SOLEIDAD	MONCADA GONZALEZ	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-01-2016
15461340-4	FELIPE ALEJANDRO	VELASQUEZ SOLIS	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-04-2016
17239521-K	TATIANA PAMELA	GONZALEZ VERA	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-07-2016
15940606-7	CAMILO	PEÑA ASTUDILLO	CONTRATA	Administración y Finanzas	01-08-2016
9765926-5	PATRICIO EDMUNDO	BOETTIGER CAMPOS	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-12-2016

### DEPARTAMENTO GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS (14 Personas)

6705618-3	MARIA ELENA	MATTHEWS SOTO	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-05-1974
7177319-1	MONICA SUSANA	SOZA ALIAGA	PLANTA	Gestión y Desarrollo de Personas	13-04-2008
8718444-7	MARIA FABIOLA	CORTES CACERES	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-03-2010
16483030-6	TANIA VALESKA	BIALOSTOCKI ABBOTT	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	05-04-2010
13047217-6	PAULINA LORETO	MARTINEZ ALARCON	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	18-10-2012
17324947-0	FELIPE ANDRES	FLORES CARTES	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-07-2013
12246322-2	FABIOLA	ESPIINDOLA SILVA	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	22-01-2014
17006119-5	ALEJANDRO	SALAZAR CONTRERAS	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	03-02-2014
15836625-8	ALVARO	NUÑEZ REBOLLEDO	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	08-07-2014
13272468-7	LORETO VICTORIA	GARCIA SALAS	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-08-2015
16432469-9	MARIANA	PONCE PAEZ	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	17-08-2015
9498946-9	MARCELA GABY	GUZMAN LIMARI	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-08-2016
16190195-4	KAREN NATALIA	PLAZA ROSALES	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	01-01-2016
8704666-4	PAMELA	GUTIERREZ MUÑOZ	CONTRATA	Gestión y Desarrollo de Personas	28-03-2016



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### DEPARTAMENTO SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (10 Personas)

4522206-3	EMILIA ROSA	LOPEZ CIFUENTES	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-01-2003
15478957-K	CLAUDIO ESTEBAN	SALVATIERRA ARC AYA	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-07-2003
8160451-7	HECTOR MANUEL	VIELMA LAGOS	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	07-04-2008
15482428-6	VICTOR MANUEL	VALDES CACERES	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-12-2008
10938031-8	CRISTIAN MARCELO	PINTO MIRANDA	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-05-2009
15671659-6	MANFREDO ANDRÉS	MOLINA CABEZAS	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	22-11-2010
14212846-2	CESAR EDUARDO	MONSALVÉ MONTECINOS	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-09-2011
13756494-7	CLAUDIO RAUL	LEPIN MENA	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-05-2012
9337789-3	CRISTIAN IGOR	ORTEGA LAGOS	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	23-10-2015
13602140-0	EZEQUIEL	NAVARRO TELLO	CONTRATA	Soporte y Desarrollo Tecnológico	01-12-2015

### DEPARTAMENTO GESTION TERRITORIAL Y CANALES (16 Personas)

6381898-4	ANA MARIA	BERRADE ESPINOZA	PLANTA	Gestión Territorial y Canales	01-05-1974
6599625-1	MAGALY IVONNE	GALLEGOS BELMAR	PLANTA	Gestión Territorial y Canales	23-03-1984
6784430-0	NELSON BERNARDO	LAFUENTE LOBOS	PLANTA	Gestión Territorial y Canales	01-07-1992
12651668-1	CRISTINA MARCELA	FLORES UMAÑA	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-06-2005
10714171-5	PAOLA ELIANA	MEGL GALLEGOS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-03-2007
11955193-5	PATRICIA	QUIROZ MATUS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-04-2008
13615857-0	ERICK FERNANDO	SAYES BUSTAMANTE	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-04-2008
11944172-2	KATHERINE PAOLA	ROCHER RIVERA	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-06-2009
13094706-9	DANIEL ALBERTO	TRONCOSO FUENTES	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-09-2009
15915069-0	VIVIANA VALENTINA	CONTRERAS CONTRERAS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	29-07-2010
15482814-1	VICTOR ANDRES	BARRERA GALLEGUILLOS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	14-12-2011
13211264-9	KAREN	VALVERDE AHUMADA	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	18-01-2013
15343406-9	JUAN CARLOS BENITO	MÉDINA VARGAS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	13-08-2013
15663428-K	ANA KARINA	TORRES CAMPOS	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	01-10-2013
13840610-5	GLORIA LORETO	MORENO LILLO	CONTRATA	Gestión Territorial y Canales	23-01-2014

### DEPARTAMENTO EDUCACION PARA EL CONSUMO (8 personas)

6372621-4	SAMUEL PATRICIO	INFANTE LARRONDO	PLANTA	Educación para el Consumo	01-02-1989
11736849-1	MONICA	OLIVARES VIVANCO	CONTRATA	Educación para el Consumo	01-01-2003
12722169-3	CHRISTIE	MATTHEWS STUVEN	CONTRATA	Educación para el Consumo	01-01-2009



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

6555703-7	RICARDO GONZALO	ORTIZ CARRERA	PLANTA	Educación para el Consumo	04-06-2010
15892220-7	PAULINA	ESPIÑOZA SERRA	CONTRATA	Educación para el Consumo	01-05-2014
20341856-6	GABRIEL	RODRIGUEZ CASTRO	CONTRATA	Educación para el Consumo	01-02-2016
12865327-9	BERNARDITA	BUDINICH APARICIO	CONTRATA	Educación para el Consumo	02-05-2016
16605610-1	CAMILA	VALENZUELA BONE	CONTRATA	Educación para el Consumo	05-09-2016

### DEPARTAMENTO ESTUDIOS E INTELIGENCIA (16 Personas)

8049153-0	PEDRO	RIOS PARRA	PLANTA	Estudios e Inteligencia	01-09-1980
5545208-3	SULEY JOSÉ	VERGARA CANEC	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	27-07-1990
6631246-1	ROSA TERESA	MALDONADO ROMAN	PLANTA	Estudios e Inteligencia	01-04-1996
6556723-7	JULIO	PEREZ GONZALEZ	PLANTA	Estudios e Inteligencia	24-08-1998
10935360-4	CAROLINA	GONZALEZ YAÑEZ	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-01-2003
13053536-4	LAURA CONSTANZA	CARRERA FERRER	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-02-2007
13054941-1	CARLOS DANIEL	JACOBY CEBALLOS	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-04-2008
13635928-2	CESAR ANDRES	VARELA VARGAS	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	26-05-2011
10535065-1	ALEJANDRA VICTORIA	VEGA ECHEVARRIA	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-07-2012
16208638-3	FRANCISCA	CORTES SANCHEZ	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-01-2013
13310605-7	NICCOLO JOSE	STAGNO OVIEDO	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-01-2013
16977691-1	VICTOR	SAEZ ACUÑA	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-05-2014
7979215-2	PAULA	JARA ECHEGOYEN	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-08-2014
14352749-2	FRANCISCO JAVIER	SANHUEZA SAN AMRTIN	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	01-04-2015
15584723-9	NICOLE	AZOCAR MUÑOZ	CONTRATA	Estudios e Inteligencia	12-08-2015
14128742-7	EVELYN JEANNETTE	KRAUTWURST MONARDES	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-05-2008

### DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO (16 personas)

10808178-3	RODRIGO	ROMO LABISCH	PLANTA	División Consumo Financiero	01-03-2016
11483616-8	XIMENA SOLEDAD	CAMPOS BARBA	CONTRATA	División Consumo Financiero	04-01-2016
15543536-4	MARÍA GABRIELA	MILLAQUEN URIBE	CONTRATA	División Consumo Financiero	15-08-2016
15364241-9	XIMENA SOLEDAD	SOTO TELLEZ	CONTRATA	División Consumo Financiero	26-06-2012
15775348-7	MAX	BECKER GANA	CONTRATA	División Consumo Financiero	26-03-2012
15639704-0	BLAS EUGENIO	GONZALEZ FEHRMANN	CONTRATA	División Consumo Financiero	08-10-2013
17104903-2	DANIELA	SAN MARTIN SAN MARTIN	CONTRATA	División Consumo Financiero	16-08-2016
16358253-8	MATIAS	JARPA FERNANDEZ	CONTRATA	División Consumo Financiero	16-08-2016



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

14557756-K	MIGUEL ANGEL	PAVEZ HERNANDEZ	PLANTA	División Consumo Financiero	01-04-2008
16449952-9	ELIAS	CARVAJAL AHUMADA	CONTRATA	División Consumo Financiero	13-10-2015
13433548-3	GUILLERMO	FUENZALIDA ZICKENDRAHT	CONTRATA	División Consumo Financiero	01-10-2010
13314179-0	YURI ANGELO	GHESELLINI STAPPING	CONTRATA	División Consumo Financiero	06-03-2012
6338558-1	HUGO	VON DESSAUER GARRIGA	PLANTA	División Consumo Financiero	15-07-1982
9966890-3	JOSE MANUEL	PIÑA NUÑEZ	CONTRATA	División Consumo Financiero	05-03-2012
10791065-4	ROSA	SAEZ GACITUA	CONTRATA	División Consumo Financiero	16-08-2016

### DEPARTAMENTO PARTICIPACION CIUDADANA ( 9 Personas)

11622902-1	PAUL DAVID	LAULIE AVALOS	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-01-2001
13039805-7	CATHERINE ADRIANA	ABBAS GALLARDO	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-01-2003
13689028-K	PABLO ALEJANDRO	ACCHIARDI LAGOS	CONTRATA	Participación Ciudadana	18-01-2010
10399891-3	ESMERALDA DE LOURDES	MUÑOZ BRAVO	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-11-2010
13655745-9	TATIANA DE LOURDES	GAJARDO ALVAREZ	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-09-2012
5738502-2	ORLANDO	PRADENAS DONOSO	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-01-2013
16419782-4	MANUEL IGNACIO	SAEZ ZU DHONA	CONTRATA	Participación Ciudadana	08-04-2013
17006717-7	CARLA	SANDOVAL LEIVA	CONTRATA	Participación Ciudadana	07-11-2016
13668354-3	LORETO	CAMPOS ROSALES	CONTRATA	Participación Ciudadana	01-04-2015

### DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y SEGURIDAD ( 7 personas)

13478473-3	CATHERINE SABRINA	MARSHALL BARRALES	CONTRATA	Calidad y Seguridad de productos	01-03-2010
6024682-3	MIGUEL	VALENZUELA BUSTOS	PLANTA	Calidad y Seguridad de productos	03-03-2010
6816531-8	EMILIO JOAQUIN	MATAS ABELLA	PLANTA	Calidad y Seguridad de productos	16-08-2010
8215438-8	MARIA TERESA	MERA SOTO	PLANTA	Calidad y Seguridad de productos	01-06-2011
16173372-5	DANIELA NICOL	PARRA AGÜERO	CONTRATA	Calidad y Seguridad de productos	10-09-2012
17189154-K	NURY ISIDORA	MUÑOZ ARZOLA	CONTRATA	Calidad y Seguridad de productos	10-06-2013
17268962-0	VALENTINA CATALINA	BENFORADO GARCIA	CONTRATA	Calidad y Seguridad de productos	08-09-2014

### DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA ( 29 Personas)

7045975-8	EUGENIA PATRICIA	POZO MIRANDA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	04-06-1990
9248232-4	JUAN CARLOS	LUENGO PEREZ	PLANTA	Dirección Regional Metropolitana	01-10-1993
5165099-9	ILDEFONSO MANUEL	OLIVARES GONZALEZ	PLANTA	Dirección Regional Metropolitana	16-08-1995
12409113-6	MARISA	TORO GALLARDO	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-04-1995
10288687-9	ALEJANDRA BETSABETT	PIZARRO DIAZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-09-2004
10702641-K	CARLO EDUARDO	BONOMO FLORES	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-10-2004

Gobierno de Chile



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

15347269-6	PAULA ANDREA	ALCAINO DIAZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-04-2008
15361438-5	GONZALO JAVIER	BLANCO TEJOS	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-05-2008
15437107-9	GLADYS MARCIA	CORNEJO MORALES	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	08-05-2008
12488368-7	ERICK ALFREDO	VASQUEZ CERDA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-09-2008
12259108-5	MAGALY DEL CARMEN	CUEVAS RIQUELME	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	15-07-2009
12307518-8	SERGIO EDUARDO	INAYAO OLIVA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-05-2010
13690723-9	JOCELYN VICTORIA	URZUA BOZO	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-05-2011
15505208-2	JOHN DE JESUS	NIETO VIDAL	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	16-03-2012
14286701-K	PAOLA EDITH	LLANTEN OLIVARES	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-04-2012
15273960-5	SILVIA ANDREA	PRADO DURAN	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	09-04-2012
16158331-6	YESICA CAROLINA	VALENZUELA VILLAGRA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-07-2012
6789754-4	HADA BLANCA EUNICE	RIOS OLAVARRIA	PLANTA	Dirección Regional Metropolitana	01-10-2012
14153098-4	KATHERINE DE LA LUZ	ESPINOZA GONZALEZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-01-2013
16882533-1	KATERIN CAROLINA	BASTIAS OLEA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-01-2013
13685439-9	ANDREA EVELYN	GALVEZ GONZALEZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-01-2013
15492595-3	VICTOR HUMBERTO	VILLANUEVA PAILLAVIL	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-03-2014
11732780-9	CLAUDIA LORENA	JULIO VALLE	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-08-2014
16011471-1	MARITZA	ESPINA OPTIZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	03-11-2014
16904906-8	ERICK	ORELLANA JORQUERA	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-03-2015
17125969-K	PAOLA	JHON MARTINEZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-11-2015
16939135-1	KARINA YASMIN	AGUILERA RIQUELME	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	28-02-2016
15991137-3	ANGELO	HEREDIA CID	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	01-11-2016
17002289-0	SINAI	TOSSO VASQUEZ	CONTRATA	Dirección Regional Metropolitana	16-08-2016
<b>DIRECCION REGIONAL ARICA-PARINACOTA (6 Personas)</b>					
13414547-1	ROSA DE LOURDES	CORTEZ CONTRERAS	PLANTA	Arica-Parinacota	01-02-2008
14486014-4	YASNA SUN- LYN	ZEPEDA LAY	CONTRATA	Arica-Parinacota	11-02-2008
6986005-2	GLADYS DEL CARMEN	VERA PACHECO	CONTRATA	Arica-Parinacota	11-02-2008
14505574-1	ALEJANDRO MARCELO	ORTEGA MACIAS	CONTRATA	Arica-Parinacota	11-02-2008
16226594-6	DANIELA	VALLEJOS VALLEJOS	CONTRATA	Arica-Parinacota	01-04-2013
15980591-3	JORGE ALFREDO	CORTES CALLEJAS	CONTRATA	Arica-Parinacota	24-06-2013



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### DIRECCIÓN REGIONAL IQUIQUE (5 personas)

12438586-5	MARIA MERCEDES	PIZARRO JERIA	CONTRATA	Iquique	01-06-1994
13867012-0	MARLENE IVONNE	PERALTA AGUILERA	CONTRATA	Iquique	01-09-2010
12073568-3	DIBE ISABEL	DIAZ POLANCO	CONTRATA	Iquique	01-04-2012
14068112-1	JOSÉ LUIS	AGUILERA PÁCHECO	PLANTA	Iquique	22-02-2016
13637250-5	JORGE	GONZALEZ GALLARDO	CONTRATA	Iquique	06-12-2016
15694300-2	CLAUDIA	AYALA HIDALGO	CONTRATA	Iquique	18-03-2016

### DIRECCION REGIONAL DE ANTOFAGASTA (7 Personas)

10867360-5	EDUARDO ENRIQUE	VALENZUELA TAPIA	CONTRATA	Antofagasta	01-12-1988
12615375-9	MARCELO ANDRES	MIRANDA CORTES	PLANTA	Antofagasta	01-03-2004
16090255-8	LORENA ALEJANDRA	VERGARA VERGARA	CONTRATA	Antofagasta	01-04-2008
10612200-8	SANDRA VITALIA	SILVA VIDAL	CONTRATA	Antofagasta	01-04-2010
12836921-K	EDUARDO ALEJANDRO	OSORIO QUEZADA	CONTRATA	Antofagasta	01-01-2013
17133027-0	MARIA ELIZABETH	FLORES ZEPEDA	CONTRATA	Antofagasta	01-01-2013
14470315-4	JESSICA	MIRANDA CRUZ	CONTRATA	Antofagasta	01-05-2014

### DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA (7 Personas)

6563759-6	RIGOBERTO	APABLAZA OYANEDEL	PLANTA	Copiapó	16-12-1977
10993563-8	HORST AXEL	KALLENS BEALS	CONTRATA	Copiapó	01-01-1996
15431109-2	CYNTHIA NOEMI	ROSSEL QUILDRAN	CONTRATA	Copiapó	01-01-2013
15610961-4	JAZMIN ANDREA	VARAS TABILO	CONTRATA	Copiapó	01-05-2013
15299334-K	DAISY VALERIA	SEPULVEDA BAHAMONDE	CONTRATA	Copiapó	01-06-2015
12619787-K	EDUARDO JAVIER	MARIN CABRERA	PLANTA	Copiapó	26-10-2015
20899425-5	DEBORA SAMANTA	BELTRAN RODRIGUEZ	CONTRATA	Copiapó	13-06-2016

### DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO (7 Personas)

12940244-K	RODRIGO ALEJANDRO	SANTANDER MARTIN	CONTRATA	La Serena	01-06-2006
13017338-1	CRISTINA DEL ROSARIO	ARAYA RIVERA	CONTRATA	La Serena	01-02-2007
16203549-5	CRISTYNA DANIELA	VILLARROEL POOL	CONTRATA	La Serena	01-01-2011
16059996-0	NORMA AIDA	GUERRA ROZAS	CONTRATA	La Serena	01-08-2013
12619020-4	JORGE ARTURO	FRANCO YAÑEZ	CONTRATA	La Serena	05-08-2013
12472912-2	PATRICIA	GALLO ROJAS	CONTRATA	La Serena	01-05-2014
12610675-0	PAOLA ALICIA	AHUMADA ZARATE	PLANTA	La Serena	12-01-2015

### DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO (9 Personas)

5569397-8	MIGUEL ANGEL	GUERRA MARTINEZ	PLANTA	Valparaíso	23-06-1978
12302950-K	RICHARD BRUNO	NOVA MUÑOZ	CONTRATA	Valparaíso	01-08-2007



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

14408357-1	XIMENA	DONOSO REINOSO	CONTRATA	Valparaíso	01-10-2008
7126597-8	MAURICIO AUGUSTO	BEZANILLA PUMARINO	CONTRATA	Valparaíso	01-02-2011
14602901-9	KAREN	SANTOS MENDES	CONTRATA	Valparaíso	01-08-2011
15831242-5	JEAN-PIERRE	COUCHOT BAÑADOS	CONTRATA	Valparaíso	01-03-2012
10927142-K	JOSELINE CARLA	LEIVA BRAVO	CONTRATA	Valparaíso	01-01-2013
8874489-6	NICOLAS OCTAVIO	CORVALAN PINDO	PLANTA	Valparaíso	01-04-2013
9142992-6	ROSA JEANNETTE	BETANCOURT SEREI	CONTRATA	Valparaíso	01-05-2013

### DIRECCION REGIONAL DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS (7 Personas)

7467055-5	JUANA DEL CARMEN	ESPINOZA LAGOS	CONTRATA	Rancagua	15-03-1995
12293995-2	DANINZA ELENA	CAMPOS OSORIO	CONTRATA	Rancagua	01-03-2011
15105696-2	ROBERTO ANDRES	TOBAR PALMA	CONTRATA	Rancagua	13-08-2012
12156324-K	MAURICIO ALBERTO	RETAMAL GRANADINO	PLANTA	Rancagua	21-04-2014
13189940-8	RODRIGO	CACERES ARELLANO	CONTRATA	Rancagua	01-01-2015
13503597-1	JENNETTE	GONZALEZ ORTIZ	CONTRATA	Rancagua	14-05-2015
13946722-1	EFRAIN	CONTRERAS BOLLA	CONTRATA	Rancagua	09-05-2016

### DIRECCION REGIONAL DEL MAULE (8 Personas)

6522533-6	MARIA ANGELICA	TORRES GOMEZ	PLANTA	Talca	01-10-1988
7700281-2	ERIKA DEL CARMEN	WILLS ALAMOS	CONTRATA	Talca	01-06-2000
6959778-5	EDUARDO ENRIQUE	PEREZ MOLINA	CONTRATA	Talca	01-01-2003
13950234-5	EVELYN FRANCESCA	ROJAS GONZALEZ	CONTRATA	Talca	01-01-2003
13374655-2	JESUS SAMUEL	CARIAGA ALARCON	CONTRATA	Talca	01-08-2007
13945262-3	MARIA LORETO DEL ROSARIO	ZURITA RAMIREZ	CONTRATA	Talca	12-04-2013
9172946-6	ESTEBAN	PEREZ BURGOS	PLANTA	Talca	21-04-2014
15139659-3	CAROLINA	NUÑEZ MARDONES	CONTRATA	Talca	01-09-2016

### DIRECCION REGIONAL DEL BIO-BIO (11 Personas)

10485908-9	ROBERTO ALVARO	CEA LUARTE	CONTRATA	Concepción	01-08-1995
12528578-3	MALVA ELIZABETH	RIVAS NEIRA	CONTRATA	Concepción	01-01-2003
10102739-2	SILVIA PATRICIA	VENEGAS ALVEAL	CONTRATA	Concepción	01-01-2003
11494076-3	INGRID FABIOLA	GUTIERREZ CABRERA	CONTRATA	Concepción	01-07-2006
12004471-0	MARCELA ANDREA	GONZALEZ HINOJOSA	CONTRATA	Concepción	01-02-2007
14393005-K	XIMENA AURORA	COLIPI FONSECA	CONTRATA	Concepción	01-02-2012
14391442-9	PABLO CESAR	CABRERA ARIAS	CONTRATA	Concepción	01-04-2012
14354019-7	LORENA	PAREDES ARANCIBIA	CONTRATA	Concepción	01-08-2013
13726960-0	CAROLINA DEL CARMEN	RAMIREZ BUENO	CONTRATA	Concepción	01-01-2014
16327936-3	PAULINA	CID MUÑOZ	CONTRATA	Concepción	22-05-2015



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

7798177-2	JUAN PABLO	PINTO GELDREZ	PLANTA	Concepción	01-03-2016
<b>DIRECCION REGIONAL DE LA ARAUCANIA (9 Personas)</b>					
6767335-2	HERNAN ALFONSO	BARRIENTOS VIAL	CONTRATA	Temuco	10-10-1981
9427236-K	JORGE OCTAVIO	GIL LAGOS	PLANTA	Temuco	01-11-1987
10694095-9	MARIANELA ODETTE	BERTULINI COÑA	PLANTA	Temuco	01-06-1994
14220516-5	JOCELYN KARINA	AGUILERA GUTIERREZ	CONTRATA	Temuco	01-05-2010
15360299-9	CARLA DENISSE	GACITUA FIGUEROA	CONTRATA	Temuco	01-01-2013
14222564-6	TATIANA BEATRIZ	LIEMPI CATRILEO	CONTRATA	Temuco	13-06-2013
10941194-9	JACQUELINE	VIDAL QUINTANA	CONTRATA	Temuco	01-04-2012
10360779-5	CLAUDIA PAOLA	PAINEMAL LULLOA	CONTRATA	Temuco	30-06-2014
9106072-8	ARTURO	ARAYA RODRIGUEZ	PLANTA	Temuco	01-08-2015
<b>DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS (6 Personas)</b>					
9875731-7	LUISA ALEJANDRA	MIRANDA MONDACA	CONTRATA	Puerto Montt	06-07-1992
12498013-5	PAOLA ANDREA	ZACCONI SEPULVEDA	CONTRATA		Puerto Montt
8633944-7	SUSAN ROXANA	OJEDA HITSCHFELD	CONTRATA	Puerto Montt	01-08-2007
16957929-6	LILIBETH ANDREA	PIÑA ALVARADO	CONTRATA	Puerto Montt	28-06-2011
14226575-3	KAREN	BUSTOS CALDERON	CONTRATA	Puerto Montt	13-03-2013
10645793-K	CLAUDIA PAOLA	FAJARDO VALDEBENITO	CONTRATA	Puerto Montt	30-01-2012
<b>DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS ( 7 personas)</b>					
8360350-K	MARIA VERONICA	GONZALEZ ORTEGA	PLANTA	Valdivia	11-02-2008
13158995-6	LYNDA CAROL	BADILLA SALGADO	CONTRATA	Valdivia	11-02-2008
12493707-8	TATIANA	CASTILLO SOTO	CONTRATA	Valdivia	11-02-2008
12199999-4	SANDRA JACQUELINE	GARCIA URIBE	CONTRATA	Valdivia	11-02-2008
12265476-1	LORENA VALENTINA	BUSTAMANTE NUÑEZ	PLANTA	Valdivia	01-11-2008
16463933-9	KARIM	TRAMOLAO TORRES	CONTRATA	Valdivia	01-11-2016
16282819-3	NATALIA	SANTANA MAUREIRA	CONTRATA	Valdivia	18-03-2013
<b>DIRECCION REGIONAL DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO (5 Personas)</b>					
6716305-2	SERGIO	TILLERIA TILLERIA	PLANTA	Coyhaique	16-05-1974
10899707-9	ANGELICA BEATRIZ	SOBARZO ANDRADE	CONTRATA	Coyhaique	01-01-2003
16102394-9	PAMELA PILAR	FLORES MORA	CONTRATA	Coyhaique	01-04-2012
13951488-2	MARIA FRANCISCA	ORTIZ PBERG	CONTRATA	Coyhaique	05-11-2012
6379374-4	DORIS XIMENA	CARRASCO HAUENSTEIN	PLANTA	Coyhaique	11-03-2014

**DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA (6  
Personas)**

**Gobierno de Chile**

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

8387554-9	CECILIA DEL CARMEN	HERNANDEZ ALVARADO	CONTRATA	Punta Arenas	15-10-1981
8192498-8	ANGELA DEL CARMEN	ANDRADE VILLEGAS	CONTRATA	Punta Arenas	19-12-1985
12311549-K	PAMELA ELIZABETH	RAMIREZ JARAMILLO	PLANTA	Punta Arenas	03-11-2005
10333970-7	RODRIGO TOMAS	ELGUETA IMARAY	CONTRATA	Punta Arenas	06-07-2007
15311431-5	DENISSE CECILIA	PEREZ OGDEN	CONTRATA	Punta Arenas	09-05-2011
12642266-0	ALBERTO ARTURO	VEGA MOLL	CONTRATA	Punta Arenas	01-04-2012

2 **PÓNGASE** la presente resolución en conocimiento de la Subsecretaría de Economía, Fomento y Turismo para los fines que correspondan.

3 **ANÓTENSE** al margen de las Resoluciones Exentas N° 1390/2015 y 1502/2015, el número y fecha de la presente Resolución, que la modifica y complementa.

**Anótese y comuníquese.**

  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

\*



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



MINISTERIO DE ECONOMIA  
FOMENTO Y TURISMO  
14 MAR 2017  
ENVIADO *Auditonia*

ORD. Nº 04466 /

ANT.:

MAT.: Solicita aprobación de  
resolución Exenta que fija  
porcentajes de incremento por  
desempeño.

10 MAR 2017

- A : SRA. NATALIA PIERGENTILI DOMENECH  
SUBSECRETARIA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR  
TAMAÑO  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
- DE : SR. ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Junto con saludar, remito a usted para su aprobación, la Resolución Exenta que determina los porcentajes a pagar por concepto de incremento por desempeño del año 2016, del Servicio Nacional del Consumidor.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



RECIBIDO  
23 MAR 2017  
SERNAC