

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
<p>•Información de Mercado y Consumo.</p> <p>– Estudios.</p> <p>≈Boletines Financieros.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio anual de boletines financieros para toma de decisiones de consumo al año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Sumatoria de boletines financieros para la toma de decisiones de consumo elaborados y disponibles para su difusión al año t/12))</p>	0.0 número	n.m.	0.8 número	0.5 número	1.0 número	1.2 número	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Boletines Financieros.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de difusión de Boletines a través de la página web Institucional.</p>	1
<p>•Institucional</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consumidores que declara que el SERNAC lo protege "mucho" o "bastante" contra los abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de consumidores encuestados en el año t que responden que el SERNAC los protege "mucho" y "bastante" respecto abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado/N° Total de consumidores encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	0.0 %	66.0 %	56.0 %	n.m.	50.0 %	50.0 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Encuesta de Percepción Ciudadana.</p>	2
			0.0%	65.0%	0.0%	n.m.	50.0%	50.0%			
			0.0%	65.9%	0.0%	n.m.	50.0%	50.0%			

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Orientación, asesoría jurídica y protección. – Protección de intereses generales, colectivos y difusos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas con resultado final desfavorable/Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.0 %	0.0 %	54.5 %	58.3 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla con identificación de las mediaciones desfavorables y su calificación de cierre, Identificación de las acciones judiciales interpuestas por SERNAC respecto de las mediaciones colectivas desfavorables y medición del Indicador con el resultado obtenido.</p>	3
<p>•Orientación, asesoría jurídica y protección.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios encuestados que evalúan como muy buena y buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Buena y Buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles (canal presencial, telefónico e internet)/Total de usuarios encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	83.9 %	0.0 %	77.0 %	0.0 %	76.0 %	78.0 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de Encuesta Nacional de Satisfacción.</p>	4

Notas:

1.-El Objetivo de los Boletines Financieros es proveer de información al consumidor y a los medios de comunicación social sobre atributos y características de productos ofrecidos por proveedores financieros, permitiendo apoyar el proceso de toma de decisiones de los mismos

2.-La encuesta de percepción ciudadana será de representación nacional y corresponderá a una muestra de 1200 personas, mayores de 18 años y habitantes entre la I y XV Región.

3.-- Se consideran las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable aquellas que:1. El proveedor o empresa no propone solución a los consumidores.2. Existe propuesta, pero no se ajusta al análisis técnico y jurídico realizado por SERNAC en función de los consumidores.3. Existiendo propuesta de solución, ésta no es implementada conforme a lo comprometido. Lo anterior, sustentado en el Informe de Auditoría Externa de implementación y en reportes de reclamos, en donde se declara la no implementación.

4.-La encuesta se aplica a los usuarios/as de los canales presencial, telefónico y de internet, y mide la satisfacción de los productos consulta y reclamo. Para la versión 2012 y 2013, se incorpora a la medición, el producto estratégico SONI (Su Opinión Nos Interesa.Se considerará como escala de evaluación aquellas respuestas que corresponden a una evaluación de Muy Buena y Buena, con notas obtenidas entre 5.0, 6.0 y 7.0. (Buena= 5,0 y 6,0; Muy Buena= 7,0). Entre los factores que evalúa el consumidor para determinar como muy buena y buena la atención prestada por SERNAC, se consideran elementos tales como: calidad de la información entregada, trato recibido y dependencias en las que se otorga el servicio.