

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de Excelencia			O		Menor	5.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	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.	78.0 %	Mediana	10.00
2	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	58.3 %	Alta	30.00
3	Promedio anual de boletines financieros para toma de decisiones de consumo al año t	1.2 número	Alta	35.00

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías	80 %	Mediana	10.00
2	Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia realizada en el año	15.00 %	Menor	5.00
3	Porcentaje de funcionarios/as capacitados en temas de género en el año	83 %	Menor	5.00