

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida	07
Servicio	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	Capítulo	02

### Misión <sup>1</sup>

Informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Información de Mercado y Consumo.	1	0	1	0
2	Orientación, asesoría jurídica y protección.	1	0	1	0
3	Educación para el Consumo Responsable.	1	0	1	0
4	Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (3)	1	0	1	0
<b>Total Indicadores</b>		4	0	4	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	100%	0%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

<b>Indicadores Transversales</b>					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Índice de satisfacción de clientes año t	49,4 número	58,2 número	61,6 número	50,5 número	54,0 número
<i>(Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta</i>	49,4	58,2	61,6	50,5	54,0
<i>(Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta</i>	49,4	58,2	61,6	50,5	54,0

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.