

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

## 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 / Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	10.00%
		Equidad de Género	O				Menor	5.00%
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	5.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de Excelencia	O				Mediana	20.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

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 oficinas de atención a público.	76.1 %	Menor	10.00
2	Porcentaje de profesores que conocen sus derechos y deberes como consumidor al finalizar el Curso de Perfeccionamiento Docente.	86.0 %	Alta	20.00
3	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un ranking de conflictividad por empresa.	27.8 %	Alta	20.00
4	Porcentaje de Mediaciones Colectivas con respuesta favorable aceptada por SERNAC.	45.3 %	Menor	10.00
5	Porcentaje de beneficiarios de los proyectos ejecutados por las Asociaciones de Consumidores, en relación al número de beneficiarios originalmente comprometido.	75 %	Alta	20.00
6	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.	50.0 %	Menor	10.00
7	Porcentaje de acciones judiciales realizadas en relación al número de casos cerrados web en el año t.	38.4 %	Menor	10.00