

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, 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	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Información de Mercado y Consumo.</p> <p>-Estudios.</p> <p>»Boletines Financieros.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Promedio anual de boletines financieros para toma de decisiones de consumo al año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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 (10.0/12)	0.5 número (6.0/12)	1.2 número (14.0/12)	<p>Formularios/Fichas Boletines Financieros.</p> <p>Formularios/Fichas Registro de difusión de Boletines a través de la página web Institucional.</p>	1
<p>•Institucional</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 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 Aplica Gestión Territorial: NO</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>0.0 % (0.0/0.0)*100</p> <p>H: 0.0 (0.0/0.0)*100</p> <p>M: 0.0 (0.0/0.0)*100</p>	<p>66.0 % (792.0/1200.0)*100</p> <p>H: 65.9 (394.0/598.0)*100</p> <p>M: 65.0 (398.0/612.0)*100</p>	<p>56.0 % (672.0/1200.0)*100</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	N.M.	<p>50.0 % (600.0/1200.0)*100</p> <p>H: 50.0 (300.0/600.0)*100</p> <p>M: 50.0 (300.0/600.0)*100</p>	<p>Reportes/Informes Informe Encuesta de Percepción Ciudadana.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> ●Información de Mercado y Consumo. <ul style="list-style-type: none"> -Estudios. »Estudios de Calidad y Seguridad de Productos. ●Información de Mercado y Consumo. <ul style="list-style-type: none"> -Información y Difusión. »Actividades de Difusión en materia de seguridad de productos. ●Información de Mercado y Consumo. <ul style="list-style-type: none"> -Información y Difusión. »Espacio web especializado en seguridad de productos. 	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>3 Tasa de variación de notificaciones voluntarias de seguridad de productos.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>((N° de notificaciones voluntarias de seguridad de productos t/N° de notificaciones voluntarias de seguridad de productos t-1)-1)*100</p>	N.M.	13.3 % ((17.0/15.0)-1)*100	-12.5 % ((14.0/16.0)-1)*100	-28.6 % ((10.0/14.0)-1)*100	21.1 % ((23.0/19.0)-1)*100	Reportes/Informes Registro de ingreso de notificaciones voluntarias (físico o mail).	3
<ul style="list-style-type: none"> ●Orientación, asesoría jurídica y protección. <ul style="list-style-type: none"> -Protección de intereses generales, colectivos y difusos. 	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>4 Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</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 % (0.0/0.0)*10 0	0.0 % (0.0/0.0)*10 0	58.3 % (7.0/12.0)*100	Reportes/Informes 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.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Orientación, asesoría jurídica y protección.	<u>Calidad/Producto</u> 5 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. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(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	83.9 % (14655.0/17472.0)*100 H: 83.6 (6762.0/8092.0)*100 M: 84.2 (7893.0/9380.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100 H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	77.0 % (858.0/1115.0)*100 H: 0.0 M: 0.0	0.0 % (0.0/0.0)*100 H: 0.0 (0.0/0.0)*100 M: 0.0 (0.0/0.0)*100	78.0 % (1950.0/2500.0)*100 H: 78.0 (975.0/1250.0)*100 M: 78.0 (975.0/1250.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Encuesta Nacional de Satisfacción.	5

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 - Las alertas que serán contabilizadas para este indicador son aquellas generadas a partir del aviso del proveedor o empresa.

- Un notificación voluntaria corresponde al acto, mediante un documento (en general el formulario de notificación de alertas y retiro de productos) en el que el proveedor informa (notifica) a SERNAC respecto del riesgo que ha advertido en productos ya puestos en el mercado, por lo que se requiere tomar medidas de reducción del riesgo (información, retiro, cambio, reparación, dispositivos de seguridad, cambios de pieza, etc.), las que también son informadas a SERNAC.

- De la revisión de redes de alerta internacionales, se observa que en Chile no todos los proveedores cumplen con el deber de informar cuando internamente toman conocimiento de algún riesgo con su producto. Para SERNAC resulta importante que esta práctica se adquiera por: la seguridad de los consumidores, la información que merece el consumidor, los antecedentes que se obtienen del mercado y el cumplimiento del marco legal.

4 - El indicador es ascendente y tiene por objetivo medir el porcentaje de acciones judiciales realizadas en relación a las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable.

- 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.

5 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.