

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

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				Menor	5.00%
		Equidad de Género	O				Menor	5.00%
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	85.00%
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 %	Menor	5.00
2	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un ranking de conflictividad por empresa.	33.3 %	Alta	25.00
3	Porcentaje de Mediaciones Colectivas con respuesta favorable aceptada por SERNAC.	75.6 %	Menor	5.00
4	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	54.5 %	Menor	5.00
5	Porcentaje de nuevas Asociaciones de Consumidores que ejecutan proyectos del Fondo Concursable en relación al número total de ejecutores.	9 %	Mediana	10.00
6	Tasa de variación de Rankings de Reclamos Financieros.	100.0 %	Alta	20.00
7	Porcentaje de participantes que aprueban el curso de introducción a la educación financiera.	63.6 %	Mediana	10.00
8	Tasa de variación de notificaciones voluntarias de seguridad de productos.	33.3 %	Menor	5.00

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------