

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

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

Misión 1

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 2			
		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	Política de Protección de los Derechos de los Consumidores	0	0	0	0
6	Otros Indicadores (3)	2	0	2	0
Total Indicadores		5	0	5	0
Participación sobre Total Indicadores		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)

Indicadores Transversales					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
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.	66,0 %	56,0 %	64,4 %	50,0 %	50,0 %
Nº 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	792,0	672,0	1.288,0	600,0	1.000,0
Nº Total de consumidores encuestados en el año t	1.200,0	1.200,0	2.000,0	1.200,0	2.000,0
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Índice de satisfacción de clientes	0,0 número	--	49,4 número	49,4 número	49,6 número
Índice de satisfacción de clientes	0,0		49,4	49,4	49,6
Índice de satisfacción de clientes	0,0		49,4	49,4	49,6

[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/proyecto de ley de presupuestos 2015.

[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/proyecto de ley de presupuestos 2015

[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.