

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

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 y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	80.00%
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

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 60.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Índice de satisfacción de clientes	Índice de satisfacción de clientes	49.6 número	Menor	5.00	1
2	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	(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	60.0 %	Mediana	15.00	2
3	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia.	(N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t/N° total de mercados definidos en la MMR año 2015)*100	20.83 %	Alta	25.00	3
4	Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF)	(Número de establecimientos escolares acumulados al año t que participan en el PEEF /Número de establecimientos escolares proyectados a 2018 que participen	15 %	Mediana	15.00	4

		del PEEF)*100				
--	--	---------------	--	--	--	--

- 1 Los niveles de satisfacción global neta de cada producto específico que componen el Índice tienen una ponderación específica, como se muestra a continuación:

$$\text{Índice} = \text{Satisfacción global neta con Reclamos} \times 0,2 + \text{Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras)} \times 0,2 + \text{Satisfacción global neta con Curso a Docentes} \times 0,15 + \text{Satisfacción global neta con Campañas} \times 0,15 + \text{Satisfacción global neta con Alertas} \times 0,1 + \text{Satisfacción global neta con Seguimiento Productos Coyunturales} \times 0,1 + \text{Satisfacción global neta con Fondo} \times 0,1.$$

- 2 1. El indicador es ascendente y tiene por objetivo medir el porcentaje de acciones judiciales realizadas en relación a las mediaciones colectivas iniciadas durante 2015, y cerradas, en el mismo año, con resultado final desfavorable.
2. Se considerarán como mediaciones colectivas a medir en el presente indicador, aquellas que se inicien durante 2015 y respecto de las que el Director Nacional a propuesta del Comité de Soluciones Colectivas del SERNAC resuelva cerrarlas durante el mismo año, con resultado desfavorable, por alguna de las siguientes circunstancias: a) Cuando el proveedor no proponga una solución a los consumidores; b) Cuando existiendo una propuesta de solución por parte del proveedor, ésta no se ajuste a los criterios técnicos y jurídicos mínimos fijados por SERNAC; c) Cuando existiendo una propuesta de solución por parte del proveedor, ésta no ha sido implementada conforme a lo comprometido; d) Cuando en cualquier etapa de una mediación colectiva, el Comité de Soluciones Colectivas del SERNAC resuelva cerrarla desfavorablemente, fundado en que ha adquirido la convicción que no se alcanzará una solución satisfactoria para los consumidores o que no se resarcirán los perjuicios ocasionados a éstos.
3. Se entenderán como acciones judiciales emprendidas, para el cumplimiento del presente indicador, cualquiera de las que a continuación se indican: a) Aquellas intentadas por el SERNAC para la defensa de los intereses generales, colectivos y/o difusos de los consumidores; b) Aquellas mediante las cuales el SERNAC se haga parte en procedimientos judiciales intentados por terceros en defensa de los intereses generales, colectivos y/o difusos de los consumidores; c) Aquellas mediante las cuales el SERNAC se haga parte en procedimientos infraccionales seguidos ante organismos fiscalizadores sectoriales, tales como Superintendencias o Subsecretarías; y d) Denuncias formuladas por SERNAC ante el Ministerio Público o ante organismos policiales, poniendo en conocimiento la eventual comisión de delitos basados en hechos conocidos con ocasión de la medición colectiva.

- 3 a) La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es un producto estratégico del Departamento de Estudios e Inteligencia que permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile. Su elaboración y actualización es de carácter cuatrimestral con el fin de generar un monitoreo permanente de los mercados. Actualmente la matriz se encuentra compuesta por 24 mercados relevantes.
b) Los estudios de inteligencia se encuentran orientados a mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados, a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, levantando y desarrollando información calificada para el análisis y monitoreo de mercados en materia de consumo, que sea de interés y utilidad para los consumidores. Todo ello en un marco priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas, generando productos específicos para la toma de decisiones.
c) Actualmente la MMR está en proceso de revisión de mercados, por lo que para el año 2015 el número total de mercados puede aumentar o disminuir

- 4 Indicador cuya medición se asocia directamente con el programa de Gobierno y la Agenda PIC del Ministerio de Economía. Este indicador se proyecta para alcanzar en un período de 4 años, un total de 1700 establecimientos que participen del PEEF. El indicador se estima año a año su avance, hasta alcanzar el 100% de los establecimientos educacionales proyectados al 2018. Por establecimiento que participa en el PEEF, se entenderá a aquel que cumpla con una o más de las siguientes características:
 - Está inscrito en el sistema de reconocimiento.
 - Solicita charlas y actividades educativas en su establecimiento.
 - Solicita asesoría metodológica o curricular para el cuerpo docente.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 20.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
3	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
4	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
5	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
7	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
9	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
10	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

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