

Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPITULO	02

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2013	2014	2015	2015		
1		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. Enfoque de Género: Si	(N° de consumidores encuestados en el año t que responden que el SERNAC los protege "mucho" y "bastante" respecto a 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 Hombres: Mujeres	%		56.5	54.7	50.0	100%	1
					64.4 (1288.0/2000.0)*100	(1244.0/2200.0)*100	(1204.0/2200.0)*100	(1000.0/2000.0)*100		
					H: 0.0	H: 27.6 (607.0/2200.0)*100	H: 53.5 (567.0/1059.0)*100	H: 50.0 (500.0/1000.0)*100		
					M: 0.0	M: 29.0 (637.0/2200.0)*100	M: 55.8 (637.0/1141.0)*100	M: 50.0 (500.0/1000.0)*100		
2	Orientación, asesoría jurídica y protección.	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t. Enfoque de Género: No	(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	%	62.5 (5.0/8.0)*100	66.7 (12.0/18.0)*100	70.0 (7.0/10.0)*100	60.0 (6.0/10.0)*100	100%	2
3		Índice de satisfacción de clientes Enfoque de Género: Si	Índice de satisfacción de clientes Hombres: Mujeres	número	49.4	0.0	61.6	49.6	100%	3
					49.4	H: 0.0	H: 62.2	H: 49.6		
					H: 49.4	H: 0.0	H: 62.2	H: 49.6		
					M: 49.4	M: 0.0	M: 60.1	M: 49.6		

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

4	Información de Mercado y Consumo.	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia. Enfoque de Género: No	(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	%	4.17 (1.00/24.00)*100	0.00	21.43 (6.00/28.00)*100	20.83 (5.00/24.00)*100	100%	4
---	-----------------------------------	---	--	---	--------------------------	------	---------------------------	---------------------------	------	---

5	Educación para el Consumo Responsable.	Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF) Enfoque de Género: No	(Número de establecimientos escolares acumulados al año t que participan en el PEEF /Número de establecimientos escolares proyectados a 2018 que participen del PEEF)*100	%	2 (30/1700)*100	0	16 (268/1700)*100	15 (255/1700)*100	100%	5
---	--	--	---	---	--------------------	---	----------------------	----------------------	------	---

Porcentaje de Logro del Servicio 2	100
---	-----

- La encuesta de percepción ciudadana será de representación nacional y corresponderá a una muestra de al menos 1200 personas, mayores de 18 años y habitantes entre la I y XV Región.
- 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.
 - 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.
 - 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.
- Los niveles de satisfacción global neta de cada producto específico que componen el Índice tienen una ponderación específica, como se muestra a continuación:
Índice = Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta con Alertas x 0,1 + Satisfacción global neta con Seguimiento Productos Coyunturales x 0,1 + Satisfacción global neta con Fondo x 0,1.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

- 4 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 de 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
- 5 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.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.