

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</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>	56.0 % (672.0/1200.0)*100	64.4 % (1288.0/2000.0)*100	56.5 % (1244.0/2200.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	50.0 % (1000.0/2000.0)*100	55.0 % (1100.0/2000.0)*100	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte Encuesta de Percepción Ciudadana.</p>	1
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Índice de satisfacción de clientes año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Índice de satisfacción de clientes año t</p>	N.M.	49.4 número 49.4	58.2 número 58.2	0.0 número 0.0	49.6 número 49.6	50.5 número 50.5	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte de Índice de Satisfacción</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Minuta Metodológica</p>	2
•Información de Mercado y Consumo.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes</p>	<p>(N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t/N° total de mercados definidos en la MMR año</p>	0.00 % (0.00/0.00)*100	4.17 % (1.00/24.00)*100	17.86 % (5.00/28.00)*100	10.71 % (3.00/28.00)*100	17.86 % (5.00/28.00)*100	21.43 % (6.00/28.00)*100	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Estudios de Inteligencia</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p>	3

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	2015)*100								Matriz de mercados relevantes	
•Orientación, asesoría jurídica y protección.	<u>Eficacia/Producto</u> 4 Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas con resultado final desfavorable en el año t/Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	62.5 % (5.0/8.0)*100	66.7 % (12.0/18.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	60.0 % (6.0/10.0)*100	63.6 % (7.0/11.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> 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
•Educación para el Consumo Responsable.	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	N.M.	2 % (30/1700)*100	4 % (60/1700)*100	9 % (148/1700)*100	15 % (255/1700)*100	25 % (348/1400)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe establecimientos escolares que participan en el programa escolar de educación financiera. <u>Formularios/Fichas</u> Minuta Metodológica	5

Notas:

1 La encuesta de percepción ciudadana se realizará por un externo al servicio y será de representación nacional, correspondiendo a una muestra de al menos 1200 personas, mayores de 18 años y habitantes entre la I y XV Región. El resultado del indicador corresponde a una pregunta de la encuesta donde "mucho" y "bastante" son posibles respuestas que se dan a los encuestados para describir su nivel de percepción

2 Las encuestas corresponderán en algunos casos a mediciones externas (Reclamos, mediaciones colectivas) y otras internas (Curso a docentes, campañas, alertas de seguridad, estudios especiales y fondo concursable). 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 Estudios coyunturales x 0,1 + Satisfacción global neta con Fondo x 0,1).

3 "a) La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es un producto estratégico del SERNAC, cuyo objetivo es priorizar productos y líneas estrategias institucionales en torno a aquellos mercados o sub mercados donde los derechos de los consumidores se encuentren en mayor vulnerabilidad y a su vez permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile.

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/as, así como para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. Todo ello en un marco priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas.""

"

4 Se considerarán como mediaciones colectivas a medir en el presente indicador, aquellas que se inicien durante el año t 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.

Las mediaciones colectivas se cerrarán desfavorablemente en los siguientes casos:

a) Cuando el proveedor, habiéndose sometido a la mediación colectiva, no haya presentado un plan de compensación en favor de los consumidores afectados o un plan de ajuste a las cláusulas contractuales que le hayan sido observadas, según corresponda;

b) Cuando el proveedor, habiendo presentado un plan de compensación en favor de los consumidores afectados o un plan de ajuste a las cláusulas contractuales que le hayan sido observadas, según corresponda, no observe en ellos los criterios técnicos y jurídicos mínimos fijados por SERNAC;

c) Cuando el proveedor, habiendo obtenido la validación de SERNAC de su plan de compensación en favor de los consumidores afectados o de su plan de ajuste a las cláusulas contractuales observadas, según corresponda, no los haya implementado conforme a lo comprometido; y,

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, que no se resarcirán los perjuicios ocasionados a éstos o que no se ajustarán las cláusulas observadas.

Se entenderán como acciones judiciales emprendidas, 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.

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 1400 establecimientos que participen del PEEF. El indicador se estima año a año su avance hasta el 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.

