

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

IDENTIFICACIÓN

| | | | |
|------------|---|-------------------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO | PARTIDA PRESUPUESTARIA | 07 |
| SERVICIO | SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR | CAPÍTULO PRESUPUESTARIO | 02 |

FORMULACIÓN PMG

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | Prioridad | Ponderación Comprometida | Ponderación obtenida |
|------------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|-----------|--------------------------|----------------------|
| | | | Etapas de Desarrollo o Estados de | | | |
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | O | Alta | 100% | 96.67% |
| Porcentaje Total de Cumplimiento : | | | | | | 96.67% |

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Tipo | Etapa | Justificación |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|-------|--|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2 incluyendo el indicador de Descentralización, pero en el desarrollo de iniciativas solamente se pueden comprometer iniciativas desconcentradoras. |
| | | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética | Modificar | 1 | El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017. |
| | | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador de Trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1. |

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

| N° | Objetivos de Gestión | Compromiso | | Resultado Evaluación | | N° Indicadores Descuento por error |
|----|--|-------------|---|----------------------|--------------------------|------------------------------------|
| | | Ponderación | N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos | Ponderación | N° Indicadores Cumplidos | |
| 1 | Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos | 60% | 4 | 60.00% | 4 | 0 |
| 2 | Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales | 30% | 9 | 26.67% | 8 | No aplica |

| | | | | | | |
|---|---|------|----|--------|-----------|-----------|
| 3 | Cumplir Meta de Indicadores Transversales | 0% | 0 | 0.00% | 0 | No aplica |
| 4 | Publicar Mecanismos de Incentivo | 10% | 4 | 10.00% | No aplica | No aplica |
| | Total | 100% | 17 | 96.67% | 12 | 0 |

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

| N° | Indicador | Meta 2017 | Efectivo 2017 (resultado evaluación final) | % Cumplimiento meta (resultado evaluación final) | Descuento por error | % Ponderación Comprometida | % Ponderación obtenida (resultado evaluación final) |
|----|---|-----------|--|--|---------------------|----------------------------|---|
| 1 | Índice de satisfacción de clientes año t | 54,0 | 54,6 | 101,11 | No | 5,00 | 5,00 |
| 2 | Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t. | 66,7 | 68,4 | 102,55 | No | 15,00 | 15,00 |
| 3 | Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes | 21,43 | 32,14 | 149,98 | No | 30,00 | 30,00 |
| 4 | Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF) | 33 | 41 | 124,24 | No | 10,00 | 10,00 |
| | Total: | | | | | 60,00 | 60,00 |

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

| N° | Indicador | Efectivo 2017 (resultado evaluación final) | Cumplimiento Medir e Informar correctamente |
|----|--|--|---|
| 1 | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. | 22 | Si |
| 2 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | 25 | Si |
| 3 | Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t | 100 | Si |
| 4 | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t. | 4,17 | Si |
| 5 | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t | 100,00 | Si |
| 6 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | 1,68 | Si |
| 7 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t | 80 | Si |
| 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. | 20 | No |
| 9 | Índice de eficiencia energética. | 40,76 | Si |

| | |
|---|---------------------------------|
| Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]: | PROCESO CUMPLIMIENTO FINALIZADO |
| Fecha de emisión: | 19-03-2019 15:45 |