

# Modelo Gestión de Excelencia

Servicio Nacional del Consumidor  
2015



## Contexto de la Organización



La dotación efectiva de personal asciende a **325 funcionarios**, y cuenta con un presupuesto total de **M \$ 9.877 (2015)**. Al mes de mayo de 2015, el desglose es el siguiente: **47 funcionarios son de planta y 242 a contrata**, a los que se suman otras **36 personas** contratadas a honorarios.

## Actual Estructura de Implementación MGE



## Rol y estructura organizacional del MGE en el tiempo.

El año **2014** se modifica la Res. Ex. Constituyendo el Comité por responsables de Criterio y/o Subcriterio del Modelo.



RESPONSABLES DE CRITERIO

El año **2012** se formaliza la creación de un Comité de Gestión de Excelencia, mediante Res. Ex.



COORDINADOR Y GESTORES DE EXCELENCIA.



COMITÉ DE EXCELENCIA



1. Liderazgo



2. Cliente y Mercado



3. Personas



4. Planificación Estratégica



5. Procesos



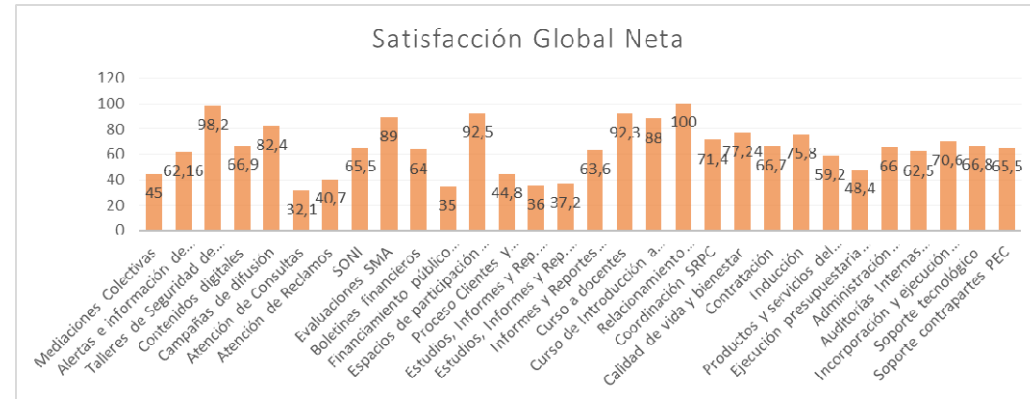
6. Información y Conocimiento



7. Responsabilidad Social

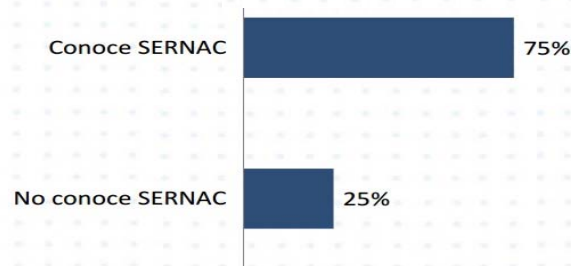


8. Resultados



### RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cerca de 10 millones de chilenos conocen el SERNAC



### RADIOGRAFÍA DE LOS CONSUMIDORES EN CHILE





1. Liderazgo



2. Cliente y Mercado



3. Personas



4. Planificación Estratégica



5. Procesos



6. Información y Conocimiento



7. Responsabilidad Social



8. Resultados

De 103 evaluaciones de satisfacción, un **90,29%** califica su nivel de satisfacción general con las actividades del Plan.

De **113** encuestados, un **63,72%** declara que el Plan de Calidad de Vida ha incorporado temas de su interés.

## PLAN DE CALIDAD DE VIDA

Desde el año **2013** existe un Fondo concursable de capacitación dirigido a funcionarios con un año de antigüedad en la institución, para cursos, seminarios, diplomados u otras actividades. Se realizan **dos llamados anuales**. A la fecha se han beneficiado alrededor de **29 funcionarios**.

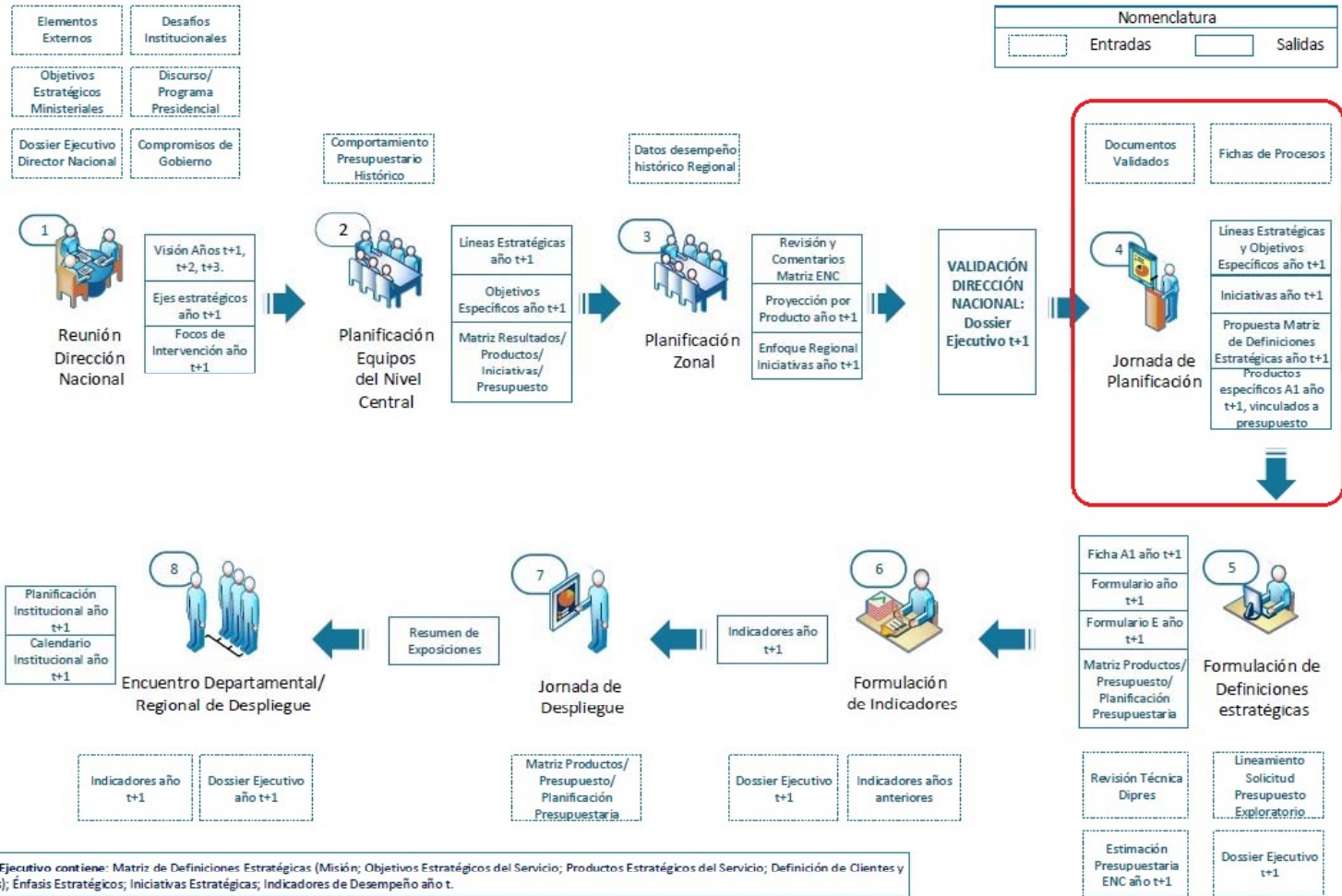
## FONDO CONCURSABLE DE CAPACITACIÓN

**10** JORNADAS DE SERNAC DE TOD@S.

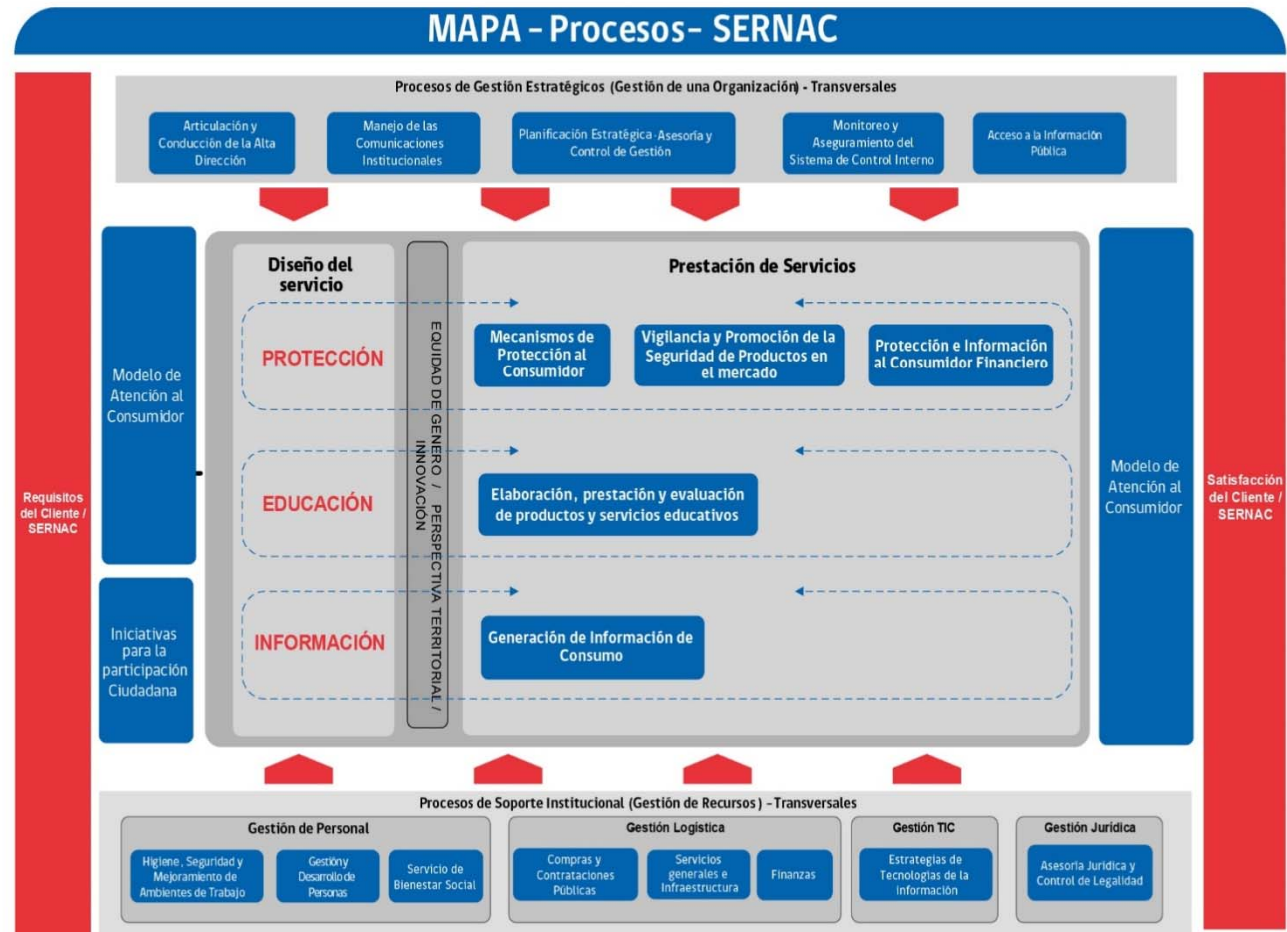
Desde octubre del 2014.

SERNAC DE TOD@S

1. Liderazgo
2. Cliente y Me
3. Personas
4. Planificación
5. Procesos
6. Información Conocimiento
7. Responsabil
8. Resultados



1. Liderazgo
2. Cliente y Mercado
3. Personas
4. Planificación Estratégica
5. Procesos
6. Información y Conocimiento
7. Responsabilidad Social
8. Resultados





**GRACIAS**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL