

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

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 asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Menor	5.00%	5.00%	a
		Equidad de Género	O				Menor	5.00%	5.00%	a
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	85.00%	85.00%	a
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de Excelencia		O			Menor	5.00%	5.00%	a
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	5.00	54.55	62.50	114.57	5.00	114.57	5.00
Porcentaje de nuevas Asociaciones de Consumidores que ejecutan proyectos del Fondo Concursable en relación al número total de ejecutores.	10.00	8.70	16.67	191.61	10.00	191.61	10.00
Tasa de variación de Rankings de Reclamos Financieros.	20.00	100.00	100.00	100.00	20.00	100.00	20.00
Porcentaje de participantes que aprueban el curso de introducción a la educación financiera.	10.00	63.64	98.98	155.53	10.00	155.53	10.00

Tasa de variación de notificaciones voluntarias de seguridad de productos.	5.00	33.33	64.29	192.89	5.00	192.89	5.00
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.	0.00	50.00	64.40	128.80	0.00	128.80	0.00
Porcentaje de Mediaciones Colectivas con respuesta favorable aceptada por SERNAC.	5.00	75.56	72.15	95.49	5.00	95.49	5.00
Porcentaje de mercados en los cuales se genera un ranking de conflictividad por empresa.	25.00	33.33	33.33	100.00	25.00	100.00	25.00
Porcentaje de usuarios encuestados que evalúan como muy buena y buena la atención global prestada por el servicio en las 3 plataformas de atención de público disponibles.	5.00	78.00	76.00	97.44	5.00	97.44	5.00
Total:	85.00				85.00		85.00