

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida	07
Servicio	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	Capítulo	02

Misión ¹

Informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Información de Mercado y Consumo.	1	0	1	0
2	Orientación, asesoría jurídica y protección.	1	0	1	0
3	Educación para el Consumo Responsable.	1	0	1	0
4	Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (3)	1	0	1	0
Total Indicadores		4	0	4	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Indicadores Transversales					
Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Índice de satisfacción de clientes año t	58,2 número	61,6 número	48,4 número	54,0 número	55,5 número
<i>Sumatoria ponderada de la satisfacción global neta</i>	58,2	61,6	48,4	54,0	55,5
<i>Sumatoria ponderada de la satisfacción global neta</i>	58,2	61,6	48,4	54,0	55,5

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.