

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

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

Misión ¹

Informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Información de Mercado y Consumo.	3	1	2	0
2	Orientación, asesoría jurídica y protección.	4	2	2	0
3	Educación para el Consumo Responsable.	0	0	0	0
4	Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana	1	0	1	0
5	Otros Indicadores (3)	1	0	1	0
Total Indicadores		9	3	6	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	33%	67%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

Información de Mercado y Consumo.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
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.	--	0,0 %	66,0 %	--	50,0 %
<i>Nº 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</i>		0,0	792,0		600,0
<i>Nº Total de consumidores encuestados en el año t</i>		0,0	1.200,0		1.200,0

Orientación, asesoría jurídica y protección.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de Mediaciones Colectivas con respuesta favorable aceptada por SERNAC.	--	42,7 %	0,0 %	45,3 %	75,6 %
<i>Sumatoria de Mediaciones Colectivas con respuesta favorable aceptada por SERNAC</i>		44,0	0,0	48,0	68,0
<i>N° Total de Mediaciones Colectivas en las que el proveedor entrega solución</i>		103,0	0,0	106,0	90,0

Orientación, asesoría jurídica y protección.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de participantes que aprueban el curso de introducción a la educación financiera.	0,0 %	40,9 %	59,4 %	55,6 %	63,6 %
<i>N° de participantes que aprueban el curso de introducción a la educación financiera</i>	0,0	126,0	243,0	500,0	700,0
<i>N° participantes que finalizan el curso de introducción a la educación financiera</i>	0,0	308,0	409,0	900,0	1.100,0

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Orientación, asesoría jurídica y protección.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
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.	83,5 %	83,9 %	0,0 %	76,1 %	78,0 %
<i>N° de usuarios encuestados en el año t que evalúan como Muy Buena y Buena la atención global prestada por el servicio en las oficinas de atención de público</i>	760,0	14.655,0	0,0	775,0	794,0
<i>Total de usuarios encuestados en el año t</i>	910,0	17.472,0	0,0	1.018,0	1.018,0

[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 2012.

[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 2012

[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.