



Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Orientación, asesoría jurídica y protección. – Protección de intereses generales, colectivos y difusos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas con resultado final desfavorable/Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100)</p>	n.m.	0.0 %	62.5 %	66.7 %	58.3 %	SI	114%	25%	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla con identificación de las mediaciones desfavorables y su calificación de cierre, Identificación de las acciones judiciales interpuestas por SERNAC respecto de las mediaciones colectivas desfavorables y medición del Indicador con el resultado obtenido.</p>	1
<p>•Institucional</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° 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/N° Total de consumidores encuestados en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	66.0 %	56.0 %	64.4 %	56.5 %	50.0 %	SI	113%	25%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Encuesta de Percepción Ciudadana.</p>	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
---	------

<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a que cada una de las mediaciones colectivas catalogadas como desfavorables fueron monitoreadas hasta que fuera emprendida alguna acción judicial, salvo contadas excepciones donde no se pudo realizar esto por alguna limitante jurídica. Esto tuvo especial énfasis en las mediaciones colectivas de las Direcciones Regionales, donde se logró un óptimo resultado. También se debe mencionar que este indicador al primer semestre no tuvo un buen resultado, por lo que fue sujeto a un estricto control mensual en el segundo semestre, lo que incentivó la gestión oportuna de los abogados y mejoró ostensiblemente el resultado del indicador.

2.-El sobrecumplimiento de este indicador puede deberse a la constante exposición del servicio en los mensajes presidenciales, de parlamentarios y autoridades a propósito del proyecto de ley que busca el fortalecimiento institucional, lo que puede haber reforzado la percepción de protección en la ciudadanía.