

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2002 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02
PROGRAMA		PROGRAMA	01

LEY ORGÁNICA O DECRETO QUE LA RIGE

Ley 19.496.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Contribuir al desarrollo de los mercados mediante la difusión y educación de los derechos y deberes de las personas que realizan actos de consumo en el país mediante charlas y seminarios, generar información que permita a los usuarios efectuar actos de consumo más racionales, apoyar a los consumidores que se vean afectados por el incumplimiento de las normas relacionadas con la protección al consumidor y favorecer el desarrollo de herramientas para la auto educación y defensa de sus derechos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1.	Elaborar y proponer mejoras en la Ley de los Derechos de los Consumidores que permita dotar de mayores derechos y obligaciones a los consumidores y que amplíen el campo de acción de la institución hacia ellos.
2.	Implementar programas masivos de educación e información sobre temas de consumo, con el fin de desarrollar una cultura del consumidor elevando la capacidad de la población para intervenir en un mercado complejo.
3.	Articular a las instituciones públicas y convocar a agentes económicos para generar acuerdos que conduzcan a un Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de manera que los consumidores del territorio nacional cuenten con un sistema público que de solución integral y cercana de sus problemas de consumo.
4.	Colaborar en aumentar la transparencia de los mercados mejorando la cobertura y el alcance de

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
NUMERO	DESCRIPCIÓN
	los medios de difusión por los cuales se da a conocer la información relacionada con materias de consumo procesada por el SERNAC (estudios de calidad, precios, servicios, entre otros).

PRODUCTOS RELEVANTES (Bienes y/o Servicios)	
OBJETIVO ESTRATÉGICO¹ (NÚMERO)	DESCRIPCIÓN
4	Información al Consumidor.
2	Programas de Educación al Consumidor.
2	Orientación y Asesoría Jurídica.

CLIENTES / BENEFICIARIOS / USUARIOS
Todas las personas que realizan operaciones de consumo final en el territorio nacional por la cual pagan precio o tarifa.

¹ Los objetivos estratégicos internos de la institución no están vinculados con productos finales