

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2023-2026

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPITULO	02

Ley orgánica o Decreto que la rige

Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los/as Consumidores/as, y sus respectivas reformas. Ley N° 21.081, modifica Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ley N° 18.959 de 1990, Art. 4°, sustituye la mención "Dirección de Industria y Comercio" por "Servicio Nacional del Consumidor". Ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

Misión Institucional

Informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

Objetivos Estratégicos del Ministerio

Prioridad	Tipo de Objetivo	Descripción
6	Estratégico	Proteger a los consumidores, través del establecimiento de medidas antiabusos y protección de sus derechos.
12	Gestión Institucional	Posicionar al Ministerio como impulsor de un sistema coordinado que diseñe y ejecute políticas públicas y programas de fomento productivo con estrategias claras y coherentes
13	Gestión Institucional	Incorporar la perspectiva de género de manera transversal en la gestión institucional y los procesos de planificación, incluido el diseño, análisis, implementación, monitoreo y evaluación de iniciativas, programas, políticas y proyectos.
16	Gestión Institucional	Facilitar y eficientar los mecanismos existentes para la entrega de bienes y servicios desde el Ministerio hacia la ciudadanía.

Objetivos Estratégicos Institucionales

Prioridad	Tipo de Objetivo	Descripción	Objetivos del Ministerio Relacionados
1	Estratégico	Asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y eficaces, y la aplicación de procedimientos voluntarios y/o judiciales que permitan compensar a las personas afectadas, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas.	6
2	Estratégico	Disminuir las asimetrías de información, mediante la elaboración y difusión de estudios, investigaciones y la aplicación de ciencias del comportamiento para promover relaciones de consumo equilibradas entre personas consumidoras y empresas logrando mercados más transparentes.	6

3	Estratégico	Promover el consumo responsable y sostenible, a través del desarrollo de acciones educativas que permitan aumentar el conocimiento de las personas consumidoras, con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento e incorporar prácticas de consumo sostenible.	6
4	Gestión Institucional	Impulsar una estrategia de relacionamiento y articulación institucional, para fortalecer la coordinación y cooperación del Servicio con organismos públicos que se vinculan con la protección de los derechos de las personas consumidoras.	12
5	Gestión Institucional	Fortalecer la gestión interna, mediante la implementación de estrategias de desarrollo de personas, el monitoreo de los procesos institucionales y la promoción de la innovación orientados a la entrega de productos y/o servicios, para procurar el perfeccionamiento de los mismos en beneficio de las personas consumidoras.	16
6	Gestión Institucional	Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.	13

Productos Estratégicos Institucionales

Número	Producto Estratégico	Aplicación de Enfoque de Género	Aplicación de Enfoque de Derechos Humanos	Bien / Servicio Final
1	Orientación y atención al consumidor	- Género	- Territorial	- Consultas atendidas. - Alertas Ciudadanas recepcionadas. - Reclamos tramitados. - No Molestar y aviso de incumplimiento tramitados. - Me Quiero Salir tramitados.
2	Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor.	- No Aplica	- Territorial	- Fiscalizaciones presenciales realizadas. - Fiscalizaciones digitales realizadas. - Fiscalizaciones documentales realizadas. - Citaciones a declarar realizadas.
3	Información de Mercado y Consumo	- Género	- Territorial	- Estudios y ranking de caracterización y comportamiento de mercados elaborados y/o publicados.

				<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de calidad y seguridad de productos y servicios elaborados y/o publicados. - Estudios de caracterización y comportamiento del consumidor elaborados y/o publicados. - Recomendaciones de seguridad de productos gestionadas y/o publicadas. - Alertas de seguridad de productos gestionadas y/publicadas.
4	Protección y asesoría jurídica	- Género	- Territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Alertas sobre conductas de mercado gestionadas. - Supervigilancia y seguimiento de normativa del mercado financiero realizadas. - Investigaciones de casos colectivos realizadas. - Procedimientos Voluntario Colectivos gestionados. - Juicios de Interés General tramitados. - Juicios de Interés Colectivo tramitados. - Casos para la representación individual de consumidores/as derivadas. - Sello SERNAC otorgado. - Planes de cumplimiento aprobados.

5	Educación para el Consumo Sostenible.	- Género	- Territorial - Niñas, Niños y Adolescentes	- Cursos y actividades educativas, en temáticas de educación para el consumo, entregados mediante aula virtual. - Cursos o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible, entregados a través de modalidad presencial o digital.
6	Fortalecimiento y promoción de materias de consumo en la sociedad civil.	- Género	- Territorial	- Proyectos de Asociaciones de Consumidores financiados. - Acciones para el fortalecimiento de competencias de la sociedad civil en materias de consumo realizadas.
7	Interpretación administrativa en materias de protección de los derechos del consumidor.	- Género	- No Aplica	- Circulares interpretativas elaboradas - Dictámenes administrativos elaborados. - Propuestas de modificación normativa elaboradas.