

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2024-2026

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

Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la equidad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva.

Objetivos Estratégicos del Ministerio

Prioridad	Tipo de Objetivo	Descripción
6	Estratégico	Proteger a los consumidores, a través del establecimiento de medidas antiabusos y protección de sus derechos.
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.
15	Gestión Institucional	Propiciar que los servicios dependientes o relacionados reafirmen su compromiso con la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato, y la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares, de manera que busquen siempre el bienestar de las funcionarias y los funcionarios.
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	Atributos Considerados		Objetivos del Ministerio Relacionados
			Enfoque de Género	Cambio Climático	
1	Estratégico	Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas y con equidad de género, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y con impacto, y la aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.	Si	No	6
2	Estratégico	Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, alentando a las empresas a adoptar buenas prácticas y modelos de	Si	No	6

		cumplimiento, y creando productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, todo con el propósito de promover relaciones de consumo equilibradas, reducir incumplimientos legales y fomentar una cultura de respeto y confianza hacia los consumidores y, al mismo tiempo, contar con una ciudadanía empoderada y consciente de sus derechos de consumo.			
3	Gestión Institucional	Impulsar una estrategia de despliegue territorial, relacionamiento y articulación institucional, con perspectiva de género, para fortalecer la presencia y posicionamiento del SERNAC, y la coordinación y cooperación con organismos públicos que se vinculan con la protección de los derechos de las personas consumidoras.	Si	No	6
4	Gestión Institucional	Acompañar y conectar con las personas usuarias, acercando el quehacer institucional a sus necesidades y mejorando su experiencia con nuestros productos y servicios, visibilizando brechas, barreras e inequidades por motivos de género, a través de la integración de metodologías de diseño de servicio, participación ciudadana e innovación.	Si	No	16
5	Gestión Institucional	Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de un modelo estratégico de gestión y desarrollo de personas para SERNAC, el despliegue de estrategias de valoración, incentivo y potenciamiento de los equipos y personas del SERNAC, promoviendo un modelo de trabajo colaborativo, transparente y con perspectiva de género que propicie el bienestar de los funcionarios y funcionarias.	Si	No	15
6	Gestión Institucional	Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género, diversidad e inclusión 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.	Si	No	13

Bienes / Servicios Finales

Bienes / Servicios Finales		N° Objetivo Estratégico Relacionado
Número	Bien / Servicio Final	
1	Estudios y ranking de caracterización y comportamiento de mercados	2
2	Estudios de calidad y seguridad de productos y servicios	2
3	Estudios de caracterización y comportamiento del consumidor	2
4	Recomendaciones de seguridad de productos	2
5	Alertas de seguridad de productos	2
6	Gestión de alertas sobre conductas del mercado que vulneran los derechos del consumidor	2
7	Supervigilancia y seguimiento de normativa del Mercado Financiero	2

8	Investigación financiera y no financiera	1
9	Procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos colectivos	1
10	Procedimientos Voluntarios Colectivos	1
11	Juicios de Interés Colectivo	1
12	Juicios de Interés General	1
13	Derivación de Representación Individual de Consumidores	1
14	Sello SERNAC	2
15	Aprobación de planes de cumplimiento	1, 2
16	Cursos y actividades educativas en temáticas de educación para el consumo mediante aula virtual	2
17	Charlas o talleres en temáticas de educación para el consumo sostenible en modalidad presencial	2
18	Material Educativo	2
19	Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores	2
20	Charlas, talleres, cursos y material de apoyo en materia de consumo para la Sociedad Civil	2
21	Circulares interpretativas	2
22	Dictámenes administrativos	2
23	Propuestas de modificación normativa	2
24	Atención de consultas	2
25	Recepción de Alertas Ciudadanas	2
26	Atención y tramitación de Reclamos	1
27	Tramitación de No molestar y Aviso de Incumplimiento	2
28	Tramitación Me Quiero Salir	2
29	Fiscalización presencial	1
30	Fiscalización digital	1
31	Fiscalización documental	1
32	Citación a declarar ante la Subdirección de Fiscalización	1