

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
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.	Juicios de Interés General y Juicios de Interés Colectivo.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1. Porcentaje de juicios cerrados en el año t con resultado favorable, del total de juicios cerrados en el mismo año t.	(N° de juicios cerrados favorables en año t / N° total de juicios cerrados en año t)*100	81.30 % (174.00 / 214.00)*100	82.20 % (231.00 / 281.00)*100	70.00 % (238.00 / 340.00)*100	72.90 % (306.00 / 420.00)*100	1
Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la	Participantes de acciones educativas.	<u>Eficacia/Producto</u>  2. Porcentaje de finalistas en cursos de aula virtual en el año t, respecto al total de	(Total finalistas en cursos de aula virtual en el año t / Total de matriculados en	59.60 % (743.00 / 1246.00)*100	51.40 % (355.00 / 691.00)*100	62.00 % (558.00 / 900.00)*100	65.00 % (585.00 / 900.00)*100	5

implementación de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, alentando a las empresas a adoptar buenas prácticas y modelos de 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.		matriculados en cursos de aula virtual en el año t.	cursos de aula virtual en el año t)*100					
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la	Productos de información	<i>Eficacia/Proceso</i>  1. Porcentaje de productos de información realizados que cuentan con alcance regional	(N° de productos de información que cuentan con alcance regional realizados en el año t/N° de	5.00 % (2.00 / 40.00)*100	18.80 % (6.00 / 32.00)*100	15.40 % (6.00 / 39.00)*100	20.00 % (8.00 / 40.00)*100	6

<p>implementación de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, alentando a las empresas a adoptar buenas prácticas y modelos de 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.</p>		<p>en relación a la planificación general del año t*</p>	<p>productos información planificados para el año t)* 100</p>					
<p>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</p>	<p>Procedimientos Voluntarios Colectivos</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>2. Porcentaje de Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance nacional terminados con resultados favorables en el año t, respecto del total de Procedimientos Voluntarios Colectivos con alcance nacional terminados en el año t</p>	<p>(N° de Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance nacional terminados con resultado favorable en el año t/N° de Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance nacional terminados en el año t)*100</p>	<p>65.00 % (13.00 / 20.00)*100</p>	<p>66.70 % (10.00 / 15.00)*100</p>	<p>66.70 % (4.00 / 6.00)*100</p>	<p>69.20 % (9.00 / 13.00)*100</p>	<p>7</p>

aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.								
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.	Fiscalizaciones presenciales	<u>Eficacia/Producto</u>  3. Porcentaje de cobertura territorial comunal de la fiscalización presencial en el año t	(N° de comunas fiscalizadas presencialmente en el año t/N° total de comunas del país en el año t)*100	11.56 % (40.00 / 346.00)*100	14.45 % (50.00 / 346.00)*100	23.99 % (83.00 / 346.00)*100	34.68 % (120.00 / 346.00)*100	8

### **3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<u>Eficacia/Producto</u>  1. Porcentaje de mercados en los cuales se genera un producto de información año t respecto del	(N° mercados en los que se realiza un producto de información en año t/N° total de mercados definidos en el Árbol de Mercados año 2021)*100	44.80 % (13.00 / 29.00)*100	2

Árbol de Mercados 2021. *			
<i>Eficacia/Producto</i>	(N° de entidades fiscalizadas en el año t/N° total de entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100	NM	3
2. Cobertura de Fiscalización en el año t. *			
<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	(N° de Procedimientos Voluntarios Colectivos terminados con resultado favorable en el año t/N° de Procedimientos Voluntarios Colectivos terminados en el año t)*100	NM	4
3. Porcentaje de Procedimientos Voluntarios Colectivos terminados con resultado favorable en el año t, respecto del total de Procedimientos Voluntarios Colectivos. *			

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 a) El Servicio Nacional del Consumidor, a través de su proceso de “ Tramitación y seguimiento de juicios” , se encarga de la gestión de 2 productos institucionales. Estas acciones pueden ir en favor de la protección del interés general y/o del interés colectivo o difuso de los consumidores.
  - b) El indicador mide los resultados de estas acciones una vez cerradas, es decir sus gestiones judiciales hayan finalizado y no queden gestiones pendientes por realizar, o recursos que presentar.
  - c) Se considera como juicio cerrado, todos aquellos juicios (denuncias interés general e interés colectivo o difuso), cuyas gestiones judiciales han terminado, no proceden más gestiones y cuyo estado interno conforme a las clasificaciones disponibles en la plataforma digital de tramitación de causas, estén categorizados como cerrados, que incluye: Acuerdo conciliatorio cerrado; Cerrado sentencia favorable; Cerrado sentencia desfavorable; Implementación de acuerdo conciliatorio en juicio colectivo). De estas categorías se consideran cierres favorables las siguientes: Acuerdo conciliatorio cerrado, Cerrado sentencia favorable e Implementación de acuerdo conciliatorio, debido a que estos estados dan cuenta de resultados judiciales en que el Servicio ha obtenido multas, compensaciones e indemnizaciones a los consumidores y/o alguna otra petición a favor de las pretensiones del Servicio, como por ejemplo la declaración de nulidad de cláusulas abusivas. Se consideran cierres desfavorables aquellos juicios (interés general y/o colectivo) que tengan clasificación de cierre “ Cerrado sentencia desfavorable” , que corresponde a casos en que el tribunal haya rechazado las pretensiones del SERNAC.
  - d) Se excluyen de la medición los casos con cierre especial, los que corresponden a aquellos cuyo resultado no es favorable ni desfavorable para el Servicio, pero si se contabilizan como parte del denominador, que mide el conjunto de juicios cerrados.
  - e) El resultado del Juicio, dependerá de la decisión del Juzgado, sea Juzgado de Policía Local, Civil, de Letras o de Libre Competencia.
  - f) Su medición se realizará de manera trimestral, y dentro de los 10 días corridos del mes siguiente a aquel en que finalice el trimestre en medición.
  
- 2 a) El Árbol de Mercados Institucional proviene del MAC, corresponde a los mercados definidos por la institución para clasificar los reclamos ingresados al Modelo de Atención al Consumidor por los ciudadanos. Su última actualización se realizó en 2020 y contempla 30 mercados, sin embargo para este indicador, se considera hasta el mercado N°29, ya que el N°30 denominado “ Fuera de LPC” agrupa aquellos reclamos cuyos casos se encuentran fuera de las facultades de la Ley del Consumidor.
  - b) Los productos de información se encuentran orientados a mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados, a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, levantando y desarrollando información calificada para el análisis y monitoreo de mercados en materia de consumo, que sea de interés y utilidad para los consumidores/as, así como para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. Todo ello en un marco de priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas. Un producto informativo se considerará realizado, cuando esté validado y/o difundido según los medios establecidos por la Institución, tales como: página web institucional o memorándum u oficio remitiendo el estudio o e-mail con validación de la jefatura. Para el caso de los productos que hayan sido elaborados en formato interactivo como: cotizadores, radiografías, etc, los cuales no contemplan la elaboración de un informe en su diseño metodológico, se reportará un documento que presente el objetivo del producto y el enlace a la plataforma en la cual esté alojada para poder visualizarlo.
  - c) Los productos informativos considerados en la medición del indicador, son todos aquellos derivados del proceso institucional "Generación de información de consumo” en las categorías de: Estudios y Rankings de Caracterización y Comportamiento de Mercados (Estudios de mercado financiero, Radiografías de mercados, Cotizadores de productos, Rankings de mercados,

informes interactivos, Visualizaciones, Infografías, Boletines, entre otros); Estudios de Calidad y Seguridad de Productos y Servicios (Informes de estudio, Informes Interactivos, Cotizadores de productos, Visualizaciones, Infografías, entre otros); Estudios de caracterización y comportamiento del consumidor; Recomendaciones de Seguridad de Productos y Alertas de seguridad de Productos.

- 3 a) Las normas legales y reglamentarias que facultan al Servicio para fiscalizar son: Ley 19.496 de Protección de los derechos de los consumidores, art. 58 letra a)“ El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores [...]” .
- b) Las entidades sujetas a fiscalización, serán determinadas a través de un acto administrativo, que será emitido durante el primer trimestre del año t y actualizado en el mes de diciembre del año t.
- 4 a) El Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) está regulado en la normativa de la Ley 19.496 y sus reformas, introducidas en virtud de la Ley 21.081 que entró en vigencia el 14 de marzo de 2019, que modificó y fortaleció las atribuciones del Servicio Nacional de Consumidor (en adelante, SERNAC). El SERNAC, a través de su proceso “ Gestión de Procedimientos Voluntarios Colectivos” , se encarga de la tramitación de esta herramienta de protección, la cual tiene por objetivo la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, a través de la obtención de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones que correspondan y compromisos de cese de conducta, por parte del proveedor. El primer PVC fue iniciado en julio de 2019.
- b) Serán considerados procedimientos voluntarios colectivos “ terminados” , aquellos casos que, a esta fecha, cuenten con resolución de término dictada por el SERNAC, y se encuentren firmes.
- c) Serán considerados procedimientos voluntarios colectivos “ terminados con resultado favorable” , aquellos casos que, a esta fecha, cuenten con resolución de término favorable dictada por el SERNAC, y se encuentren firmes.
- d) Se debe tener en consideración que la gestión de los procedimientos voluntarios colectivos se desarrolla a través de una serie de actos progresivos que se van ejecutando desde el inicio hasta el término de un caso, contemplando un plazo legal de tramitación de 3 o hasta 6 meses (dependiendo si se contempla o no la “ prórroga” del plazo original de 3 meses). Con ello, el análisis de los casos dentro del ámbito temporal del “ año calendario” , no necesariamente coincide con el ámbito temporal propio de los casos. Así, por ejemplo, el término de aquellos casos iniciados en el último trimestre de un año calendario, se reflejarán en el primer o segundo trimestre del año siguiente.
- e) Lo establecido en la letra anterior es especialmente relevante para el análisis del primer año de gestión y el año en curso (2022). Tratándose del año 2019, la gestión de los PVC se inició durante el segundo semestre de ese año, con lo cual, existen procedimientos cuyo término se ubica en el año 2020. Respecto de la gestión, durante los 2 primeros trimestres del año 2022 y el término de Procedimientos Voluntarios Colectivos, se corresponden con PVC iniciados durante el año 2021.
- f) Para efectos de un adecuado análisis, se hace presente que, conforme prescribe el inciso 2° del artículo 54 K de la LPC, el proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Es decir, dicha circunstancia corresponde a una causal de término fracasado del Procedimiento Voluntario Colectivo.
- 5 a) Para homologar la medición a todos los cursos es necesario establecer la definición de los siguientes conceptos:  
Matriculados/as: Se entenderá como matriculados/as a aquellos participantes de los cursos, que finalizan la actividad "prueba de diagnóstico", en cada uno de los cursos evaluados.  
Finalistas: Se entenderá como finalistas a aquellos los participantes de los cursos, que finalicen todas las actividades asociadas al curso.
- b) Para efectos del indicador, se contabilizarán los participantes de cursos que finalicen en el año t, independiente del año de inicio de cada curso.
- c) Los cursos a considerar en la medición del indicador, son aquellos impartidos por el Servicio Nacional del Consumidor y dirigidos hacia la ciudadanía, a través del Aula virtual institucional.
- d) Existen personas que participan en los cursos, que no se identifican con el género binario, “ hombres” o “ mujeres” , por lo que se agrega la categoría “ otros” en los formularios de inscripción. Esta situación puede provocar descuadras entre las cifras del indicador, resultado total v/s separado por “ hombres” y “ mujeres” .
- 6 a) Los productos de información se encuentran orientado a mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados, a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, levantando y desarrollando información calificada para el análisis y monitoreo de mercados en materias de consumo, que se de interés y utilidad para los consumidores/as, así como para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. Todo ello en un marco de priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas. Un producto de información se considerará realizado, cuando esté validado y/o difundido según los medios establecidos por la institución, tales como: página web institucional o memorándum u oficio remitiendo el estudio o e-mail con validación de la jefatura. Para el caso de los productos que hayan sido elaborados en formato interactivo como: cotizadores, radiografías, etc., los cuales no contemplan la elaboración de un informe en su diseño metodológico, se reportará un documento que presente el objetivo del producto y el enlace a la plataforma en la cual esté alojado para poder visualizarlo.
- b) Los productos de información considerados en la medición del indicador, son todos aquellos derivados del proceso institucional “ Generación de información de consumo” en las categorías de: Estudios y Rankings de Caracterización y comportamiento de Mercados (Estudios de mercado financiero, Radiografías de mercados, Cotizadores de productos, Rankings de

mercados, Informes interactivos, Visualizaciones, Infografías, Boletines, entre otros); Estudios de Calidad y Seguridad de Productos y Servicios (Informes de estudio, Informes Interactivos, Cotizadores de productos, Visualizaciones, Infografías, entre otros); Estudios de caracterización y comportamiento del consumidor; Recomendaciones de Seguridad de Productos y Alertas de Seguridad de Productos.

c) Por productos de información que cuenten con alcance regional se entenderán aquellos productos informativos que consideren datos específicos de la/las región/regiones o cuya ejecución y/o parte de ella, se haya implementado directamente en la/las región/regiones.

7 a) El Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) está regulado en la normativa de la Ley 19.496 y sus reformas introducidas en virtud de la Ley 21.081 que entró en vigencia el 14 de marzo de 2019, que modificó y fortaleció las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC). El SERNAC, en virtud de las definiciones entregadas para su organización interna y funciones de distintos Centros de Responsabilidad, se encarga la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos tanto a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos como a las Direcciones Regionales. Dicha herramienta de protección conforme a la normativa legal y reglamentaria tiene por objetivo la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el propósito de obtener soluciones expeditas, completas y transparentes en pro de éstos últimos. La respectiva solución contendrá las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones cuando correspondan y, adicionalmente, medidas de cese de conducta, por parte del proveedor. El primer PVC fue iniciado en julio de 2019.

b) Conforme a la Resolución Exenta N° 222 del 04 de abril de 2023 la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos pasó a llamarse Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos y, por tanto, ésta última es la continuadora de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. En consecuencia, el universo de Procedimientos Voluntarios Colectivos que integrarán el indicador, podrán ser de aquellos que hayan sido tramitados por la Subdirección bajo cualquiera de las referidas denominaciones.

c) Serán considerados Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance Nacional aquellos tramitados por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y/o por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, o por aquella que la reemplace.

d) Serán considerados Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance Nacional “ terminados ”, aquellos casos que, a esta fecha, cuenten con Resolución de Término Fracasada y con Resolución de Término Favorable, ambas dictadas por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y/o por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, y se encuentren firmes.

e) Serán considerados Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance Nacional “ terminados con resultado favorable ”, aquellos casos que, a esta fecha, cuenten con Resolución de Término favorable dictada por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y/o por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, y se encuentren firmes.

f) Se debe tener en consideración que la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos se desarrolla a través de una serie de actos progresivos que, para efectos de este indicador, se van ejecutando desde el inicio hasta el término de las actividades relacionadas con la negociación propiamente tal (Resolución de Término del PVC), contemplando un plazo legal de tramitación de 3 o hasta 6 meses (dependiendo si se contempla o no la “ prórroga ” del plazo original de 3 meses). Con ello, el análisis de los casos dentro del ámbito temporal del “ año calendario ”, no necesariamente coincide con el ámbito temporal propio de los casos. Así, por ejemplo, el término de aquellos casos iniciados en el último trimestre de un año calendario, se reflejarán en el primer o segundo trimestre del año siguiente.

Relacionado con el punto anterior y tratándose del año 2019, la gestión de los PVC se inició durante el segundo semestre de ese año, con lo cual, existen procedimientos cuyo término se ubica en el año 2020. Respecto de la gestión, durante los 2 primeros trimestres del año 2023 y el término de Procedimientos Voluntarios Colectivos, se corresponden con PVC iniciados durante el año 2022.

g) Para efectos de un adecuado análisis, se hace presente que, conforme prescribe el inciso 2° del artículo 54 K de la LPC, el proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Es decir, dicha circunstancia corresponderá a una causal de término fracasado del Procedimiento Voluntario Colectivo.

8 a) Las normas legales y reglamentarias que facultan al Servicio para fiscalizar son: Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, art. 58 letra a) ” El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores [...]” .

b) Para efectos del indicador solo se considerarán las fiscalizaciones realizadas en modalidad presencial.