

PROCESO PRESUPUESTARIO 2027

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida	07
Servicio	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	Capítulo	02

LEY ORGÁNICA O DECRETO QUE RIGE AL SERVICIO

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 DEL MINISTERIO

Impulsar el crecimiento económico y el empleo formal a través de la simplificación regulatoria y políticas públicas efectivas que promuevan la inversión, el crecimiento, el emprendimiento, el empleo, la innovación y el turismo.

MISIÓN DEL SERVICIO

Proteger a las y los consumidores frente a conductas de mercado que afecten sus derechos, mediante el ejercicio de nuestras atribuciones legales y la articulación con actores claves, operando bajo una gestión eficiente e innovadora, para promover la existencia de relaciones de consumo transparentes, informadas y con equidad de género, conectando con las necesidades de la ciudadanía.

COMPROMISOS PROGRAMÁTICOS DEL MINISTERIO

N°	Compromiso programático del ministerio
1	Impulsar un entorno regulatorio y de permisos más eficiente y predecible.
2	Fortalecer el desarrollo y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas y cooperativas.
3	Mejorar la disponibilidad de información y estadísticas económicas y productivas.
4	Promover el desarrollo sostenible y competitivo del turismo.
5	Impulsar el desarrollo productivo sostenible del sector pesquero y acuícola.

COMPROMISOS PROGRAMÁTICOS DEL SERVICIO

N°	Compromiso programático del servicio	Compromiso programático ministerial al que se vincula
1	Contribuir al buen funcionamiento de los mercados mediante la prevención de problemáticas de consumo y una protección eficiente de las y los consumidores.	Compromisos 1 y 2
2	Impulsar la resolución temprana, eficaz y eficiente de los conflictos de consumo.	Compromisos 1 y 2
3	Diversificar las estrategias de protección para responder de manera más efectiva a las problemáticas de consumo.	Compromisos 1 y 2
4	Consolidar una gestión institucional basada en evidencia, innovación y mejora continua.	Compromiso 3

VINCULACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL MINISTERIO



Nube de palabras: términos destacados de los OES y OEM vinculados mostrados arriba.



Nota: El presente reporte considera aquellos objetivos estratégicos del servicio (OES) que cuentan con una vinculación estratégica con su respectivo objetivo estratégico ministerial (OEM), evaluada y validada satisfactoriamente desde el punto de vista metodológico por DIPRES. Por lo tanto, los OES que no se encuentran incluidos en el reporte corresponden a aquellos que no cumplen con esta condición, aun cuando se encuentran registrados en la plataforma del Formulario A1 de DIPRES.

Por lo anterior, en el presente reporte, el número de objetivos de desempeño presentados en esta tabla no necesariamente coincidirá con el número de objetivos de desempeño con los cuales se vinculan los programas públicos en el apartado siguiente, dado que la evaluación de los objetivos de desempeño y la evaluación de la vinculación de los programas públicos con dichos objetivos se realizaron de manera independiente.

BIENES Y SERVICIOS FINALES

VINCULACIÓN CON OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO

N°	Bien o servicio final	Objetivo Estratégico del Servicio al cual se relaciona
1	Servicio de atención ciudadana e intervención frente a proveedores	Objetivo 3
2	Herramientas de cumplimiento preventivas y correctivas.	Objetivo 2
3	Cursos, actividades y material educativo.	Objetivo 5
4	Fiscalizaciones.	Objetivo 2
5	Estudios y productos de información en materias de consumo.	Objetivo 4
6	Alertas de seguridad y problemas de consumo.	Objetivo 4
7	Procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo.	Objetivo 1
8	Interpretación legal en materia de consumo.	Objetivo 2
9	Litigación en materias de consumo de interés general, difuso y colectivo.	Objetivo 1
10	Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.	Objetivo 4

Nota: Los bienes y servicios se presentan en su totalidad, de acuerdo con lo informado por los servicios, sin que exista una selección previa por parte de DIPRES.

OFERTA PROGRAMÁTICA DEL SERVICIO

VINCULACIÓN CON OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO

N°	Programa público	Objetivo Estratégico del Servicio al cual se relaciona
-	-	-

Nota: El presente reporte considera únicamente los programas de la Oferta de Programas Públicos (OP) que cuentan con al menos una vinculación estratégica con un objetivo estratégico del servicio, evaluada y validada satisfactoriamente por DIPRES desde el punto de vista metodológico. En consecuencia, no se incluyen en el reporte aquellos programas que no cuentan con vinculaciones que cumplan con esta condición, ni aquellas vinculaciones que no hayan sido validadas satisfactoriamente desde el punto de vista metodológico.

Nota: El presente formulario contiene oferta programática 2026.

Nota general: En el marco de la revisión de los indicadores de desempeño del Formulario H, se podrán corregir y posteriormente incorporar al Formulario A1 aquellos elementos que mantengan observaciones de DIPRES derivadas de la revisión de dicho formulario.