

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

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

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 1. Incrementar la cantidad de personas beneficiadas mediante el fortalecimiento y despliegue eficaz y oportuno de los mecanismos de protección judicial y extrajudicial que buscan restituir el equilibrio en las relaciones de consumo.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio* 1. Alcance promedio de las acciones colectivas	Total de Personas beneficiadas de acciones colectivas con resultado favorable (PVC + JC) en el año t/Total de Acciones colectivas con resultado favorable en el año t (PVC y JC)	290908.00 personas	135887.00 personas	157348.00 personas	1
Objetivo 2. Aumentar el cumplimiento normativo de los proveedores en los mercados, mediante la fiscalización disuasiva, la interpretación administrativa y la promoción de herramientas preventivas, con el fin de corregir conductas infractoras de forma temprana y prevenir incumplimientos en materia de consumo.	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de fiscalizaciones con hallazgos derivados a herramientas institucionales correctivas, preventivas y/o colectivas en el año t	(N° de fiscalizaciones con hallazgos derivados a herramientas correctivas, preventivas y/o colectivas en el año t /N° total de fiscalizaciones con hallazgos detectados en el año t)*100	29.91 %	28.96 %	29.02 %	2
Objetivo 3. Incrementar la resolución efectiva de las problemáticas individuales de consumo mediante la modernización integral del modelo de atención ciudadana, incorporando el uso de diversas herramientas de competencia del Servicio y gestionando proactivamente la experiencia usuaria, durante todo el ciclo de tramitación.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio* 3. Porcentaje de problemáticas individuales de consumo resueltas favorablemente mediante los mecanismos de gestión institucional	(N° de problemáticas individuales de consumo ingresadas y resueltas favorablemente mediante los mecanismos de gestión institucional en el año t /N° total de problemáticas individuales de consumo ingresadas y gestionadas mediante dichos mecanismos en el año t)*100	66.40 %	68.51 %	69.50 %	3
Objetivo 4. Facilitar la toma de decisiones informadas de la ciudadanía, mediante la entrega proactiva de información en materias de consumo y funcionamiento de los mercados de forma clara, simple y de fácil acceso.	—	Eficacia/ Resultado Final* 4. Índice de Satisfacción Neta (ISN) sobre la claridad de la información entregada por el SERNAC.	((Respuestas positivas-Respuestas negativas)/Total de respuestas válidas de la encuesta)	0.36 número	0.46 número	0.47 número	4

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 5. Capacitar a la ciudadanía y otros actores del mercado en materias de consumo, mediante el acceso, fortalecimiento y la diversificación de la oferta educativa integral del Servicio, con un despliegue territorial descentralizado e instancias adaptadas a los diversos públicos bajo una perspectiva de género.	—	Eficacia/ Producto* 5. Variación porcentual del número de participantes en cursos y actividades educativas respecto del promedio de participantes de los tres años anteriores	$((N^{\circ} \text{ participantes año } t - \text{Promedio de participantes de los tres años anteriores}) / \text{Promedio de participantes de los tres años anteriores})$	0.42 número	0.20 número	0.21 número	5
	—	Eficiencia/ Producto* 6. Costo unitario de Servicio de atención ciudadana e intervención frente a proveedores	Gasto devengado del Servicio asociado a servicios de atención ciudadana en el año t (Subt. 22 + Subt. 21 viáticos; y Subt. 21 dotación DAUDT)/Número de atenciones gestionadas, compuesto por reclamos y consultas web, Me quiero salir (MQS) No Molestar (NM) y alertas ciudadanas, ponderados según su intensidad relativa de gestión.	\$ 1567.00	\$ 1147.00	\$ 1147.00	6
	—	Eficiencia/ Producto* 7. Productividad presupuestaria de la Fiscalización	$(\text{Total de Fiscalizaciones realizadas en el año } t / \text{Gasto devengado asociado a Fiscalización en el año } t) * \1000000	1.10 número	1.10 número	1.10 número	7

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	Este indicador mide, en promedio, a cuántas personas beneficia cada acción colectiva que SERNAC resuelve favorablemente en el año. Una acción colectiva puede tramitarse por dos vías: un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), que es un acuerdo negociado directamente con el proveedor, o un Juicio Colectivo (JC), que se resuelve ante tribunales. Para que el indicador refleje resultados bajo control del Servicio y no la incertidumbre de procesos externos, se establecen dos hitos formales de medición: en los PVC, se cuenta la resolución de término publicada en el sitio web de SERNAC; en los JC, se cuentan exclusivamente los acuerdos aprobados por el tribunal. Solo se contabilizan las personas beneficiarias de procedimientos y juicios que hayan finalizado con acuerdo al 31 de diciembre del año evaluado; los que a esa fecha sigan en tramitación o sin acuerdo quedan fuera del cálculo. Se incluyen los acuerdos de cese de conducta, porque terminar una conducta infraccional beneficia de inmediato a todos los consumidores afectados por ella. En el caso de los Juicios Colectivos, se excluyen aquellos cuya sentencia aún no esté ejecutoriada, para no incorporar resultados jurídicamente inciertos. El cumplimiento de este indicador no depende exclusivamente de la gestión de SERNAC: influyen los tiempos de tramitación del Poder Judicial, la disposición de las empresas para participar en un PVC, la duración de los procesos de negociación y judicialización, y la oportunidad con que se aprueban y ejecutan los acuerdos alcanzados.
2	Este indicador mide qué proporción de las fiscalizaciones que detectan un incumplimiento normativo son efectivamente derivadas hacia una herramienta institucional de corrección o prevención. No mide cuántos incumplimientos se detectan ¿esa cifra varía según qué mercados y riesgos de consumo se prioricen cada año?, sino la capacidad de SERNAC para actuar sobre lo que detecta. La unidad de medición son las fiscalizaciones con hallazgos finalizadas dentro del año calendario (1 de enero al 31 de diciembre). Transformar una fiscalización con hallazgo en una acción formal es, en sí mismo, un producto estratégico de la gestión de fiscalización: convierte la detección de un incumplimiento en una acción orientada a corregirlo o prevenirlo, y es un resultado que SERNAC controla directamente, sin depender de lo que haga el proveedor después. Se entiende por "herramientas institucionales" las acciones formales que el Servicio adopta para corregir, prevenir o abordar un incumplimiento: Juicios de Interés General (JIG), Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), Planes de Cumplimiento, Negociaciones Desformalizadas, Circulares Interpretativas, Investigaciones u otras herramientas vigentes.
3	Este indicador mide la eficacia de SERNAC para resolver, de manera favorable para la persona consumidora, los requerimientos individuales que gestiona a través de tres mecanismos: Reclamo, Me Quiero Salir (MQS) y No Molestar (NM). El indicador se limita a estos tres productos porque concentran el mayor volumen de casos y cuentan con trazabilidad histórica consistente; cualquier incorporación futura de nuevos productos deberá declararse de forma expresa, para no comprometer la comparabilidad de la serie en el tiempo. Un Reclamo es el procedimiento mediante el cual una persona consumidora presenta una problemática, que se gestiona frente al proveedor buscando una solución extrajudicial conforme a la Ley N° 19.496 ¿la respuesta del proveedor es voluntaria?. Me Quiero Salir es una herramienta digital para solicitar el término de contratos de telecomunicaciones o de seguros generales, en este último caso respecto de proveedores adheridos voluntariamente. No Molestar es una plataforma para solicitar el cese del envío de publicidad no deseada, instruyendo al proveedor su bloqueo en las bases de datos correspondientes. Un caso se cuenta como resuelto favorablemente cuando su cierre cumple un criterio estricto y verificable: en Reclamos, que el primer estado de cierre sea "Proveedor Acoge"; en MQS, que el cierre final sea "Empresa termina el contrato"; en No Molestar, que el cierre final sea "Bloqueado". El denominador ¿el total de problemáticas gestionadas? corresponde a todos los requerimientos que completan su primer ciclo de gestión dentro del año calendario, contabilizando únicamente ese primer cierre; se excluyen las solicitudes aún en tramitación al cierre del año, los segundos cierres, las reaperturas y los antecedentes aportados después del cierre. El indicador se desagrega por sexo/género, variable capturada al momento del ingreso del requerimiento. No se desagrega por región: la gestión de MQS y No Molestar está centralizada a nivel nacional, y aplicar una variable regional a un indicador mayoritariamente centralizado distorsionaría la lectura del desempeño de las Direcciones Regionales.
4	Este indicador mide qué tan clara percibe la ciudadanía la información que SERNAC entrega para apoyar sus decisiones de consumo, a través del Índice de Satisfacción Neta (ISN): la diferencia entre el porcentaje de personas satisfechas y el porcentaje de personas insatisfechas con la claridad de los contenidos, sobre el total de respuestas válidas de la encuesta. Como la toma de decisiones informadas depende de muchos factores fuera del control de SERNAC, el indicador se acota a lo que sí es atribuible a la gestión institucional: la claridad percibida de la información que el Servicio entrega, no la decisión final que tome cada persona. La línea base 2023 - 2025 considera únicamente los productos de información que históricamente contaban con módulo de evaluación de satisfacción implementado, por lo que no representa la totalidad de la oferta de información de SERNAC, durante la ejecución se buscará incorporar progresivamente el resto de los productos a esta medición. El cálculo se realiza solo sobre quienes responden voluntariamente la encuesta de satisfacción disponible en cada producto. Se consideran respuestas positivas las evaluaciones con nota 6 o 7 (en una escala de 1 a 7), y negativas las evaluaciones con nota 1 a 4, el total de respuestas válidas incluye también las respuestas neutras (nota 5). La fórmula es: $ISN = \frac{(Respuestas\ positivas - Respuestas\ negativas)}{Total\ de\ respuestas\ válidas} \times 100$.
5	Este indicador mide si la oferta educativa de SERNAC está llegando a más personas que en años anteriores, comparando el número de participantes del año con el promedio de los tres años inmediatamente anteriores. A diferencia de los demás indicadores de la ficha, no es una razón entre casos resueltos y gestionados, sino una variación porcentual, pensada para suavizar el efecto de años atípicos. El indicador considera únicamente la participación de usuarios externos al Servicio en cursos y actividades educativas; se excluyen las capacitaciones internas dirigidas a funcionarios y funcionarias de SERNAC. Se cuenta como participante a quien completa íntegramente el proceso formativo, acreditando su finalización mediante la evaluación final o el mecanismo de cierre definido para cada actividad ¿una misma persona puede contabilizarse más de una vez si finaliza más de un curso en el período. El indicador mide acceso efectivo a la oferta educativa, no el desarrollo de competencias ni cambios de comportamiento en quienes participan, ya que evaluar eso requeriría un seguimiento longitudinal de mayor complejidad. Su cumplimiento puede verse afectado por factores no atribuibles exclusivamente a la gestión de SERNAC: la disposición de terceros ¿establecimientos educacionales, municipios, organizaciones sociales? a colaborar, la demanda ciudadana por la oferta formativa, y la capacidad de convocatoria en regiones extremas o de menor densidad poblacional. El reporte anual debe presentar, como mínimo, desagregación por sexo/género, región de participación y tipo de actividad educativa.
6	El indicador de costo unitario del Servicio de Atención Ciudadana mide cuánto le cuesta a SERNAC, en promedio, gestionar cada trámite que un consumidor presenta a través de los canales de atención Web y Call Center: reclamos, consultas, alertas ciudadanas, avisos de "No Molestar" e ingresos al registro "Me Quiero Salir" (MQS). Como estos cinco trámites no exigen el mismo esfuerzo de gestión, no se suman en partes iguales. El Departamento de Atención Usaria y Despliegue Territorial (DAUDT) definió un factor de ponderación para cada uno, basado en la cantidad de hitos de gestión y de control de calidad que cada trámite requiere, y no en el tiempo que toma resolverlo, que puede variar según las herramientas tecnológicas disponibles. Bajo este criterio, un reclamo equivale a la unidad de referencia, porque exige el ciclo completo de mediación con el proveedor y control de calidad; una consulta pesa un tercio de un reclamo; una alerta ciudadana, una cuarta parte; y un aviso de No Molestar o un ingreso a MQS, un quinto cada uno, por tratarse de trámites más acotados y en parte automatizados. El gasto que se compara contra ese volumen ponderado corresponde a los recursos de funcionamiento del modelo de atención ¿comisiones de servicio, plataformas tecnológicas, enlaces de telecomunicaciones? y a la dotación de personal de DAUDT, cuyo gasto financia la gestión de los cinco trámites de manera transversal, sin diferenciar por canal de ingreso.
7	El indicador de productividad presupuestaria de Fiscalizaciones mide cuántas fiscalizaciones realiza SERNAC por cada millón de pesos de presupuesto ejecutado. Se expresa como productividad, y no como costo por fiscalización, porque SERNAC decide directamente cuántas fiscalizaciones realizar, a diferencia de servicios como la atención de reclamos, donde es el consumidor quien decide cuándo acudir. En ese tipo de actividades, mostrar cuánto rinde el presupuesto asignado resulta más informativo que mostrar cuánto cuesta cada unidad producida. Las fiscalizaciones pueden ejecutarse por tres vías: presencial, digital o mediante revisión documental. Estas tres modalidades no se tratan como bienes distintos que deban ponderarse entre sí, sino como formas distintas de ejecutar un mismo proceso: la verificación del cumplimiento de la normativa de protección al consumidor por parte de un proveedor. El objeto fiscalizado, la normativa aplicada y el resultado esperado ¿una fiscalización concluida? son los mismos, independientemente del canal utilizado. Por esa razón, el indicador suma las fiscalizaciones de las tres modalidades sin aplicar un factor de ponderación distinto para cada una. El gasto considerado corresponde a los bienes y servicios de consumo asociados a la fiscalización ¿incluidos los viáticos de los equipos que se trasladan a terreno? y a la dotación de personal de la Subdirección de Fiscalización, reportada de manera agregada.

Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS · CONTINUACIÓN

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.