

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, la adopción de modelos de planes de cumplimiento y buenas prácticas por parte de las las empresas y la creación de productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, con el propósito de generar una cultura de cumplimiento y reducir los incumplimientos legales que afecten a las personas consumidoras.	Participantes curso de Aula Virtual	<u>Eficacia/Producto</u> 1. Porcentaje de finalistas en cursos de aula virtual en el año t, respecto al total de matriculados en cursos de aula virtual en el año t.	(Total finalistas en cursos de aula virtual en el año t/Total de matriculados en cursos de aula virtual en el año t)*100	51.40 % (355.00 / 691.00)*100	44.90 % (815.00 / 1814.00)*100	65.00 % (585.00 / 900.00)*100	51.00 % (638.00 / 1250.00)*100	1

Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas, con énfasis en los grupos vulnerables 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.	Procedimientos Voluntarios Colectivos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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	(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	66.70 % (10.00 / 15.00)*100	60.00 % (3.00 / 5.00)*100	69.20 % (9.00 / 13.00)*100	70.00 % (7.00 / 10.00)*100	2
Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas, con énfasis en los grupos vulnerables 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	Fiscalizaciones	<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	14.45 % (50.00 / 346.00)*100	27.46 % (95.00 / 346.00)*100	34.68 % (120.00 / 346.00)*100	40.46 % (140.00 / 346.00)*100	3

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, con énfasis en los grupos vulnerables 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	<u>Eficacia/Producto</u> 4. 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	82.00 % (231.00 / 281.00)*100	77.00 % (265.00 / 343.00)*100	78.00 % (319.00 / 410.00)*100	79.00 % (327.00 / 412.00)*100	4

Notas:

- 1 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 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 descuadres entre las cifras del indicador, resultado total v/s separado por “ hombres” y “ mujeres” .

- 2 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 del 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 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 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, o por aquella que la reemplace.
 - 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, y se encuentren firmes.
 - f) Se debe tener 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 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.
 - 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.
- 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) Para efectos del indicador solo se considerarán las fiscalizaciones realizadas en modalidad presencial.
- 4 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 Letra 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.