

# FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2025-2026

## 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 igualdad 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, través del establecimiento de medidas antiabusos y protección de sus derechos.
13	Estratégico	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.
14	Estratégico	Fortalecer las capacidades de elaboración y ejecución de las estrategias regionales de fomento productivo en coherencia con la estrategia nacional, facilitando la asistencia técnica del Ministerio y sus servicios dependientes o relacionados para fortalecer el desarrollo de los planes de los gobiernos regionales, para contribuir a la equidad de género del país.
15	Estratégico	Propiciar que los servicios dependientes o relacionados reafirmen su compromiso con la no discriminación, la no violencia, 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 personas funcionarias.

### 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, 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.	Si	No	6

2	Estratégico	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.	Si	No	6
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	14
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	13
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		
Número	Bien / Servicio Final	N° Objetivo Estratégico Relacionado
1	Estudios y productos de información en materia de consumo	2
2	Alertas de seguridad de productos	2
3	Gestión de Alertas sobre conductas del mercado que vulneran los derechos de las personas consumidora	2
4	Supervigilancia y seguimiento de normativa del Mercado Financiero	2

5	Investigación financiera y no financiera	1
6	Procedimientos Voluntarios Colectivos	1
7	Mesas de trabajo	1
8	Negociaciones Desformalizadas	1
9	Juicios de Interés General	1
10	Juicios de Interés Colectivo	1
11	Derivación de casos para representación individual de consumidores	1
12	Sello SERNAC	2
13	Aprobación de planes de cumplimiento	2
14	Análisis de conformidad de planes de cumplimiento correctivos	1
15	Cursos y actividades educativas, en temáticas de educación para el consumo, mediante aula virtual	2
16	Charlas y/o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible , en modalidad presencia	2
17	Material Educativo	2
18	Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores	2
19	Charlas, talleres, cursos y material de apoyo en materia de consumo para la Sociedad Civil	2
20	Circulares interpretativas	2
21	Dictámenes administrativos	2
22	Propuestas de modificación normativa	2
23	Atención de consultas	2
24	Recepción de Alertas Ciudadanas	2
25	Atención y tramitación de Reclamos	1
26	Tramitación de No molestar y Aviso de Incumplimiento	2
27	Tramitación Me Quiero Salir	2
28	Fiscalizaciones	1
29	Citación a declarar ante la Subdirección de Fiscalización	1