

# FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2026-2026

## 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 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6         | Proteger a los consumidores, través del establecimiento de medidas antiabusos y protección de sus derechos.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13        | 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        | 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        | 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 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Objetivos del Ministerio Relacionados | Atributos Considerados |                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|------------------|
|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       | Perspectiva de Género  | Cambio Climático |
| 1         | Disminuir la afectación a los derechos de las personas consumidoras, con énfasis en los grupos vulnerables y con equidad de género, mediante la supervigilancia del cumplimiento normativo y la aplicación eficaz y con impacto de mecanismos de fiscalización, judiciales y extrajudiciales, que resuelvan las problemáticas de consumo y restituyan el equilibrio en dicha relación. | 6                                     | Si                     | No               |
| 2         | Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión de mercados ágiles e innovadores, la adopción de modelos de planes de cumplimiento y buenas prácticas por parte de las las empresas                                                                                                     | 6                                     | Si                     | No               |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |    |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|
|   | y la creación de productos y herramientas con perspectiva de género que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, con el propósito de reducir los incumplimientos legales que afecten a las personas consumidoras.                                                                 |    |    |    |
| 3 | Mejorar la resolución efectiva de las problemáticas de consumo que afecten a las personas, a través del diseño y despliegue de una experiencia de servicio cercana, educativa e innovadora y con perspectiva de género, así como de la articulación con actores clave en el territorio. | 13 | Si | No |

| Bienes / Servicios Finales |                                                                                                      |                                     |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Número                     | Bien / Servicio Final                                                                                | N° Objetivo Estratégico Relacionado |
| 1                          | Estudios y productos de información en materia de consumo                                            | 2                                   |
| 2                          | Alertas y reportes de seguridad de productos                                                         | 1, 2                                |
| 3                          | Alertas e informe sobre conductas del mercado que vulneran los derechos de las personas consumidoras | 2                                   |
| 4                          | Supervigilancia y seguimiento de normativa del Mercado Financiero                                    | 2                                   |
| 5                          | Investigación de casos colectivos financiera y no financiera                                         | 1                                   |
| 6                          | Procedimientos Voluntarios Colectivos                                                                | 1                                   |
| 7                          | Negociaciones Desformalizadas                                                                        | 1                                   |
| 8                          | Juicios de Interés General                                                                           | 1                                   |
| 9                          | Juicios de Interés Colectivo                                                                         | 1                                   |
| 10                         | Derivación de casos para representación individual de consumidores                                   | 1                                   |
| 11                         | Sello SERNAC                                                                                         | 2                                   |
| 12                         | Aprobación de planes de cumplimiento                                                                 | 2                                   |
| 13                         | Análisis de conformidad de planes de cumplimiento correctivos                                        | 1, 2                                |
| 14                         | Cursos y actividades educativas, en temáticas de educación para el consumo, mediante aula virtual    | 2, 3                                |
| 15                         | Charlas y/o talleres, en temáticas de educación para el consumo sostenible , en modalidad presencial | 2, 3                                |
| 16                         | Material Educativo                                                                                   | 2, 3                                |
| 17                         | Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores                                                  | 3                                   |
| 18                         | Charlas, talleres, cursos y material de apoyo en materia de consumo para la Sociedad Civil           | 3                                   |
| 19                         | Circulares interpretativas                                                                           | 2                                   |
| 20                         | Dictámenes administrativos                                                                           | 2                                   |
| 21                         | Propuestas de modificación normativa                                                                 | 2                                   |
| 22                         | Atención de consultas                                                                                | 3                                   |
| 23                         | Recepción de Alertas Ciudadanas                                                                      | 3                                   |
| 24                         | Atención y tramitación de Reclamos                                                                   | 3                                   |
| 25                         | Tramitación de No molestar y Aviso de Incumplimiento                                                 | 3                                   |
| 26                         | Tramitación Me Quiero Salir                                                                          | 3                                   |

|    |                 |      |
|----|-----------------|------|
| 27 | Fiscalizaciones | 1, 2 |
|----|-----------------|------|

| Objetivos De Gestión Interna |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |                  |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Atributos Considerados |                  |
| Prioridad                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                    | Perspectiva de Género  | Cambio Climático |
| 4                            | Fortalecer la gestión institucional para consolidar un Servicio cercano, valorado y eficiente, mediante el desarrollo integral de sus equipos de trabajo, integrando la perspectiva de género, la diversidad y la inclusión como principios transversales en todo su quehacer. | Si                     | No               |