

2024

Balance de Gestión Integral

MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO
Servicio Nacional del Consumidor





Te damos la bienvenida al Balance de Gestión Integral, que reporta distintos componentes del desempeño operativo de los servicios públicos.

Podrás:

Conocer sus resultados de gestión de acuerdo con sus definiciones estratégicas.



Identificar, en la ejecución presupuestaria, los gastos operacionales, las transferencias de recursos públicos y los gastos en inversión.



Examinar métricas de dotación de personal

I.- Presentación del Servicio Nacional del Consumidor

I.- Presentación del Servicio Nacional del Consumidor

II.- Principales resultados de la gestión 2024 según sus objetivos estratégicos

III. Funcionamiento del Servicio Nacional del Consumidor

III.1.- Aspectos presupuestarios generales

III.2.- Gasto operacional

III.3.- Transferencias e iniciativas de inversión

III.4.- Dotación

III.5.- Horas extraordinarias

IV.- Anexos

1.- Presentación del Servicio Nacional del Consumidor

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDE (1) DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Andrés Herrera Troncoso, director nacional del Servicio Nacional del Consumidor Matías Carrasco Silva, subdirector nacional (s) Carolina González Venegas, subdirectora de Fiscalización	Álvaro García Hurtado, ministro de Economía, Fomento y Turismo Javiera Petersen, subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño Verónica Pardo Lagos, subsecretaria de Turismo Julio Salas, subsecretario de Pesca y Acuicultura

MISIÓN
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.

PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO (2)

Esta sección, de acuerdo con las definiciones estratégicas 2024, identifica las áreas de intervención que mejor representan al Servicio, las cuales se muestran mediante íconos azules.

Economía y Bienestar	Salud	Sociedad y desarrollo urbano	Administración del Estado	Educación y formación
				

Economía y bienestar: Acciones o medidas que impactan en el crecimiento económico y la productividad del país y/o en los ingresos de las personas.
Salud: Acciones o medidas que impactan en el cuidado de la salud física y mental de las personas.
Sociedad y desarrollo urbano: Medidas que inciden en favor de la integración social, el desarrollo urbano y/o acciones culturales.
Administración del Estado: Acciones o medidas que inciden en el funcionamiento del régimen político democrático, como el fortalecimiento de las instituciones, la seguridad, defensa, justicia y derechos humanos.
Educación y formación: Acciones o medidas en educación preescolar, escolar, universitaria, de formación técnica y/o programas de formación y capacitación que inciden en las trayectorias laborales.

ATRIBUTOS CONSIDERADOS EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (3)

Los cuadros que se presentan a continuación muestran si, al menos, uno de los objetivos estratégicos del Servicio incorpora estos atributos en su formulación

Enfoque de género	Cambio climático
Sí	No

Enfoque de Género: Medidas o acciones que reducen o superan las desigualdades de género para avanzar en los derechos de las mujeres y niñas y en su autonomía. Esta sección se hizo en base al Formulario A1.
Cambio climático: Acciones o medidas que se estima que tienen incidencia en la mitigación y/o adaptación al cambio climático. Esta sección se hizo en base al Formulario A1.

Para el año 2024, el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor correspondió a un 0,6% del total del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

(1) El concepto no comprende solamente la dependencia orgánica, sino que abarca en sentido amplio la relación con el ejecutivo a través del respectivo ministerio.
(2) El contenido de las secciones ‘Principales áreas de trabajo’ y ‘Atributos considerados en los objetivos estratégicos’ corresponde a la información entregada por el Servicio a partir de una propuesta de Dipres. La versión final que se presenta en este BGI refleja la validación o las modificaciones realizadas por el propio Servicio.
(3) Si el Servicio declara al menos un objetivo estratégico con enfoque de género, se considera que dicho enfoque es aplicado por la institución, lo que se reflejará en la propuesta de Dipres con un ‘Sí’. En cambio, cuando la propuesta es ‘No’, significa que ninguno de los objetivos estratégicos incorpora este enfoque. Estas mismas reglas se aplican también al ámbito de ‘cambio climático’.

Principales resultados de la gestión 2024 según sus objetivos estratégicos del Servicio Nacional del Consumidor

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos.

OBJETIVO 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 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.	
ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Para supervigilar las acciones de protección, se recibieron 682.283 reclamos y se ejecutaron 1.190 fiscalizaciones a nivel nacional, siendo el mercado de retail el más abordado en las materias. Los hallazgos de las fiscalizaciones generaron 140 propuestas de denuncia, que derivaron en 115 Juicios de Interés General, promoviendo la acción de la justicia ante incumplimientos de la normativa.	
ACCIÓN 2	
Se iniciaron 12 Juicios Colectivos y 1.061 Juicios de Interés General, destinando además M\$31.308 a la línea de representación individual para la defensa de los consumidores. Se obtuvieron 361 sentencias favorables y 3 condenatorias, con multas a proveedores por 9.664 UTM y compensaciones por más de \$M4.600, beneficiando a 323.791 personas.	
ACCIÓN 3	
Se gestionaron soluciones colectivas extrajudiciales, iniciando 25 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), 1 de ellos con eléctricas analizado con IA y cerrando 8, logrando compensaciones por más de M\$6.9 mil para 428.005 consumidores. Además, para corregir conductas de mercado, se realizaron 26 negociaciones desformalizadas y se presentaron 3 planes de cumplimiento en acuerdos de PVC.	
JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	
Las acciones ejecutadas materializan el objetivo al crear un ciclo integral de protección al consumidor. Se inicia con la Fiscalización que corresponde a la función de supervisión del cumplimiento de la Ley del Consumidor y normativas relacionadas, y junto a la gestión de reclamos que son el mecanismo que dispone SERNAC para los incumplimientos detectados por las personas consumidoras. A partir de esto, se activan los mecanismos de protección judiciales y extrajudiciales que permitan reparar, a través de "Acciones judiciales" (Juicios de Interés General o Colectivo) y la "Gestión de soluciones colectivas" (Procedimientos Voluntarios Colectivos). De esta forma, todas las acciones del SERNAC se conectan para fiscalizar, detectar, mediar, y luego reparar el daño a través de todas las vías que el objetivo mandata, asegurando relaciones de consumo más justas.	

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, alentando a las empresas a adoptar buenas prácticas y modelos de cumplimiento, y creando productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, todo con el propósito de promover relaciones de consumo equilibradas, reducir incumplimientos legales y fomentar una cultura de respeto y confianza hacia los consumidores y, al mismo tiempo, contar con una ciudadanía empoderada y consciente de sus derechos de consumo.

ACCIÓN 1

NUBE DE PALABRAS

Para aportar a la transparencia de los mercados, se elaboraron 26 estudios sobre materias de mercado y consumo, 2 de economía del comportamiento y 1 sobre comportamiento de deudores y se publicaron 122 alertas de seguridad de productos. Se gestionaron 412 alertas de problemas de consumo, que nutrieron de información a 18 nuevas investigaciones colectivas financieras y no financieras y cerraron 44



ACCIÓN 2

En materia de educación para el consumo se desarrollaron 5 cursos en el aula virtual, 25 actividades educativas para las MIPYMES, así mismo, se desarrollaron 935 talleres a nivel nacional, de los cuales participaron 24.178 personas. Para empoderar a la sociedad civil, se financiaron 44 proyectos de Asociaciones de Consumidores por más de M\$517, beneficiando a 17 asociaciones en 4 regiones.

ACCIÓN 3

Respecto a las herramientas de protección, ingresaron 287.357 Consultas, 5.030 Alertas Ciudadanas, 1.184.066 solicitudes de No Molestar, 75.541 de Me Quiero Salir y 25.030 no me hostiguen. Para orientar al mercado sobre la normativa de consumo, se emitieron 14 instrumentos de interpretación administrativa. Con la finalidad de hacer respetar la Ley del Consumidor, se aprobó 1 plan de cumplimiento

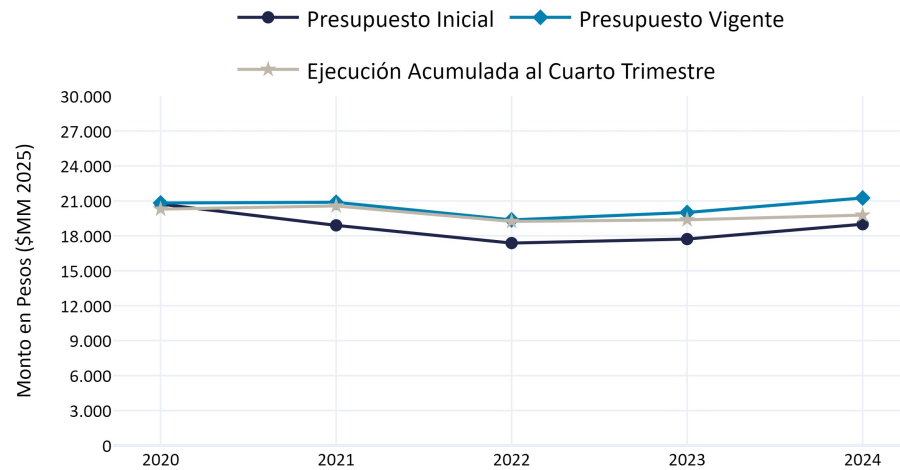
JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La información y vigilancia de mercados materializa los sistemas de supervisión ágiles al generar estudios y alertas que detectan, previenen e investigan afecciones a los consumidores. La Educación y el empoderamiento fortalecen a la ciudadanía entregando herramientas formativas a las personas y fortaleciendo el rol de las Asociaciones de Consumidores a través de la asignación de fondos concursables. SERNAC dispone canales para realizar "Consultas" sobre derechos del consumo, "Alertas Ciudadanas" por situaciones que vulneren los derechos en consumo, solicitar "No Molestar" para no recibir llamadas comerciales "spam", solicitar el "Me Quiero Salir" para contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones y seguros, "No me hostiguen" para reclamar prácticas abusivas de cobranza, midiendo la satisfacción del usuario en la oferta pública para la mejora continua. Finalmente, se establecen planes de cumplimiento para reducir incumplimientos legales y fomentar una cultura de respeto.

Funcionamiento del Servicio Nacional del Consumidor

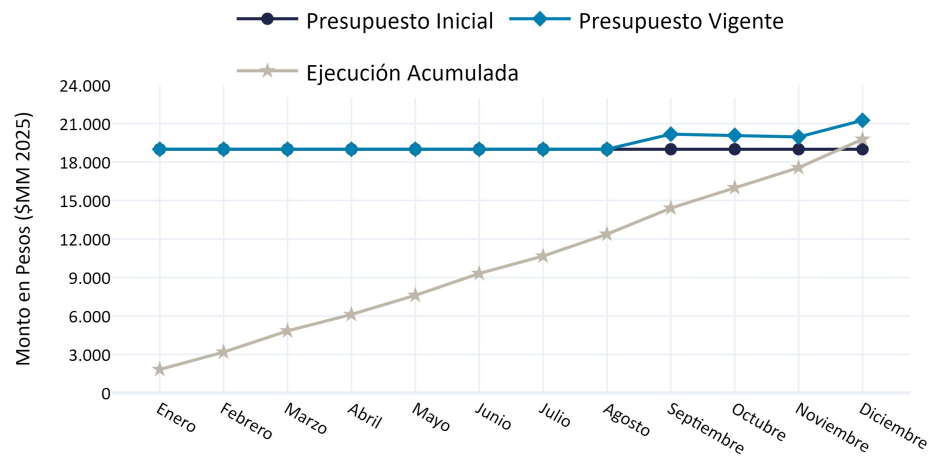
III 1.- Aspectos presupuestarios generales

Presupuesto inicial, vigente y ejecución presupuestaria en los últimos años



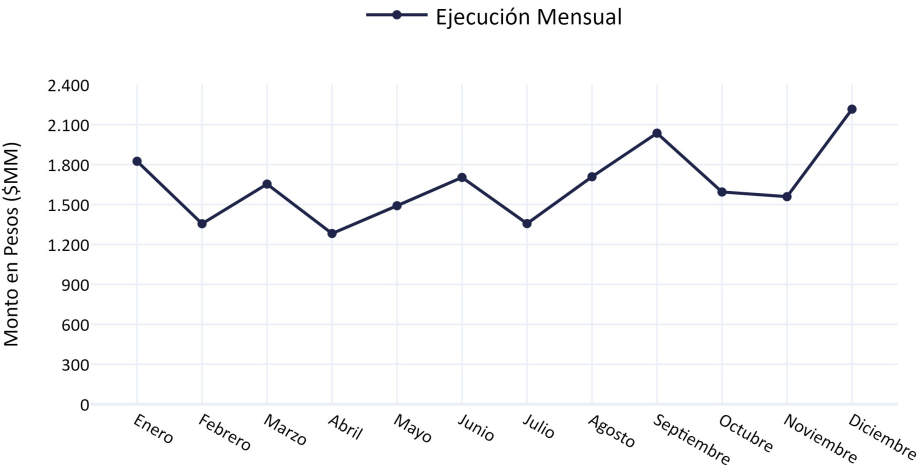
¿Por qué es importante?
Comparar la trayectoria interanual del presupuesto inicial con el vigente, permite apreciar la congruencia de la planificación con la que se formuló el presupuesto. Las diferencias entre ambas líneas muestran la magnitud de las modificaciones realizadas durante el año en la asignación de recursos públicos.

Presupuesto inicial, vigente y ejecución presupuestaria de 2024



¿Qué nos dice la trayectoria de la ejecución del presupuesto durante el año?
El punto de intersección entre la línea de ejecución acumulada y el presupuesto inicial indica el mes en que se comenzó a gastar por sobre lo planificado. Si no ocurre en todo el año, es porque se ejecutaron menos recursos que los asignados inicialmente.

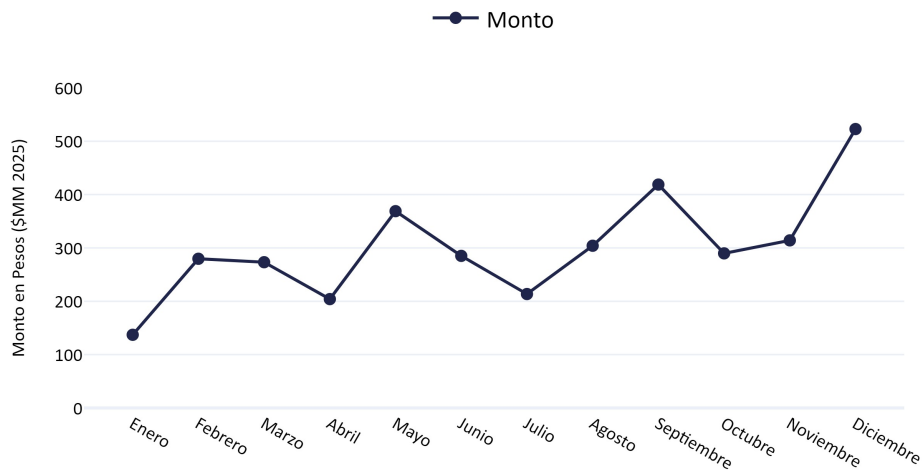
Ejecución mensual del presupuesto en 2024



Si la trayectoria de la ejecución es plana, indica que fue similar durante el año, mientras que las oscilaciones son reflejo de una mayor ejecución de gasto en determinados meses.

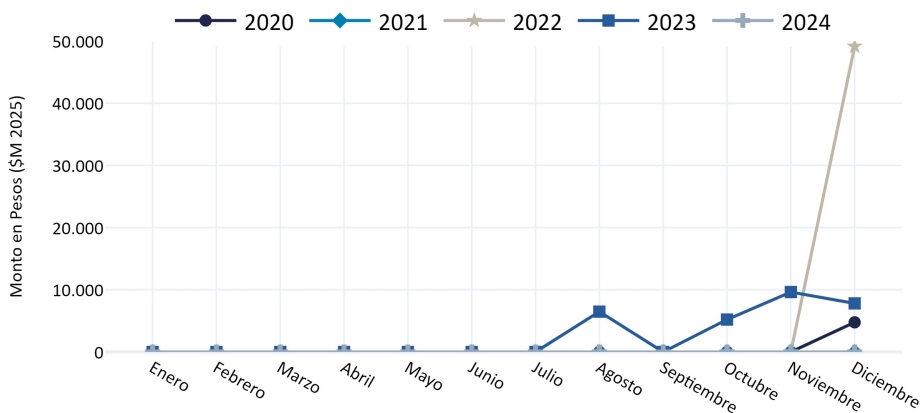
III 2.- Gasto operacional

Gasto de soporte mensual en 2024

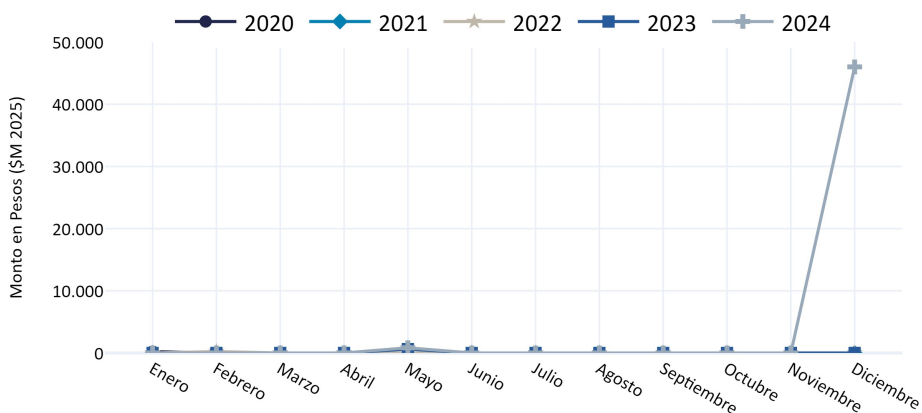


Gastos en bienes y servicios de consumo específicos

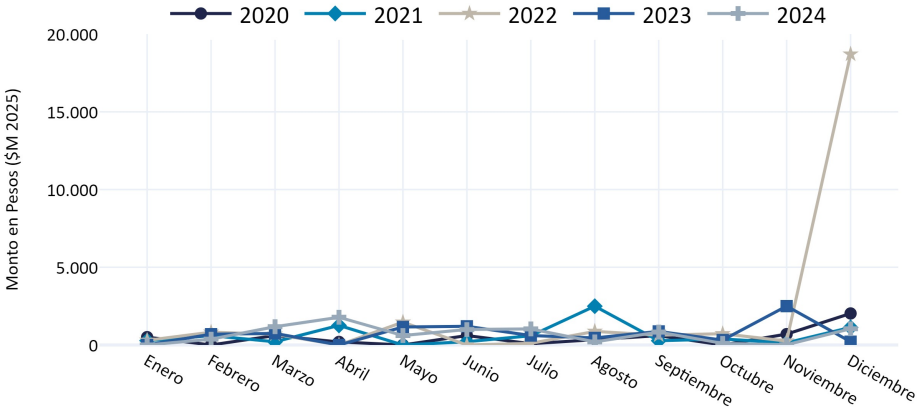
Gasto Devengado - Estudios e Investigaciones



Gasto Devengado - Representación y Protocolo

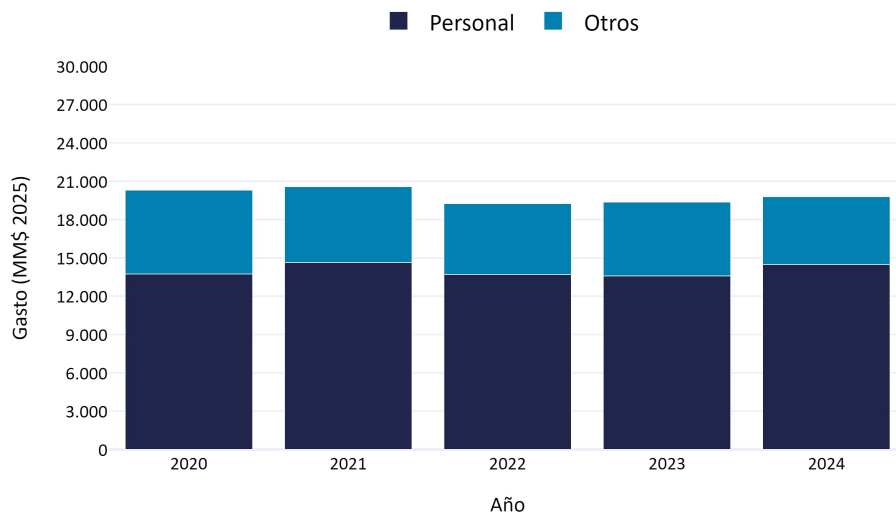


Gasto Devengado - Servicios de Publicidad



Gasto en personal

Proporción del gasto en personal sobre el gasto total del Servicio Nacional del Consumidor

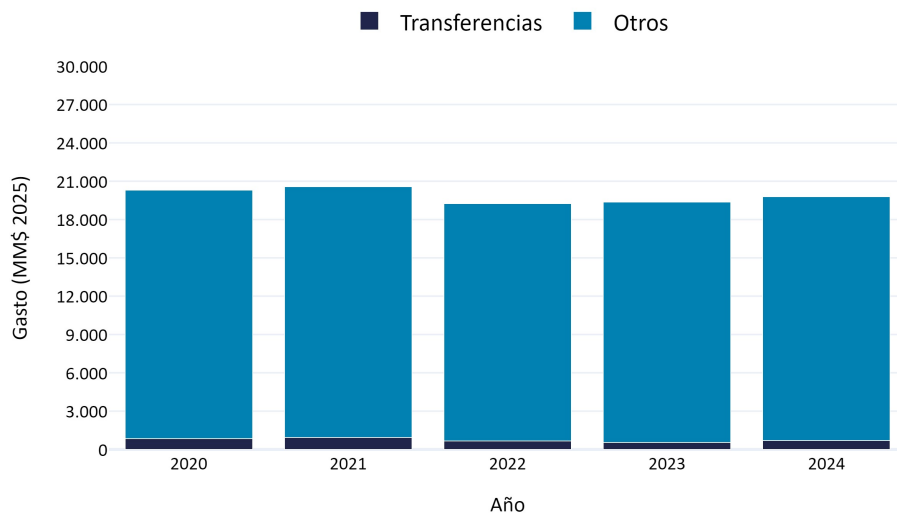


El gasto en personal corresponde a todos los desembolsos que el Estado incurre por concepto de remuneraciones, aportes del empleador y otros gastos relativos a los funcionarios en actividad, con el objetivo de que estos últimos ejecuten, coordinen y supervisen las políticas, programas y servicios definidos por el Estado, actuando como el principal canal operativo entre la administración pública y la ciudadanía.

* Se entiende por bienes y servicios de soporte y administración a los utilizados por los servicios públicos en la producción de bienes y servicios, pero que no son directamente entregados a la ciudadanía. En este caso, la línea del gráfico considera el subtítulo 22 (Bienes y servicios de consumo) y el subtítulo 29 (Adquisición de activos no financieros). Para este último, sólo se contabilizará los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos, con el fin de ser consistente con el "indicador de concentración del gasto subtítulos 22 y 29" del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

III 3.- Transferencias e iniciativas de inversión

Proporción del gasto en transferencias sobre el gasto total del Servicio Nacional del Consumidor



¿Qué son las transferencias?
Son trasposos de recursos que se efectúan desde un organismo público a un receptor público o privado, para que lleve a cabo una actividad de utilidad pública o interés social.

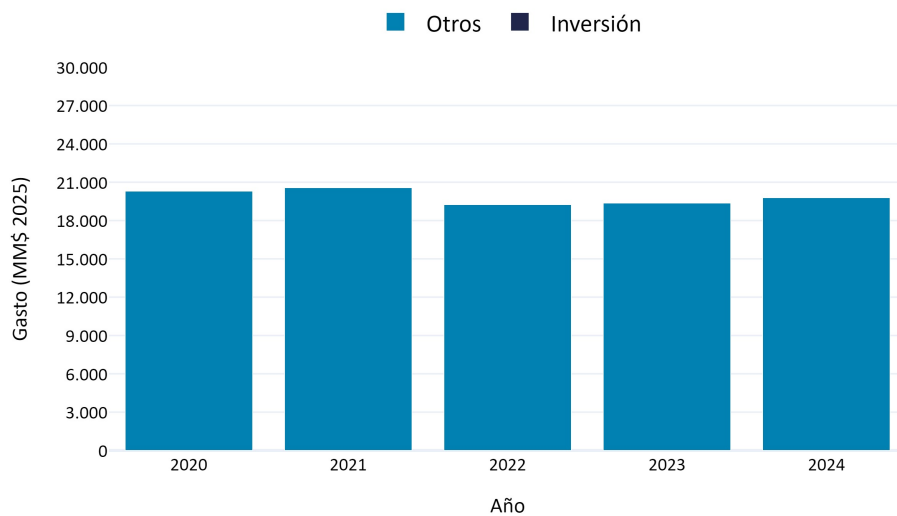
Hay dos tipos de transferencias, las corrientes y de capital. La primera, se destina a la provisión de servicios públicos y derechos sociales de las personas (subtítulo 24). La segunda, es para iniciativas de inversión (subtítulo 33).

¿Por qué son importantes?

Las transferencias son uno de los principales tipos de gasto del Estado. En la Ley de Presupuestos del 2024, las transferencias corrientes representaron el 32,5% y las de capital el 7,8% del gasto total.

Iniciativas de inversión

Proporción del gasto en iniciativas de inversión sobre el gasto total del Servicio Nacional del Consumidor



¿Qué son las iniciativas de inversión?
Son los gastos para la ejecución de estudios básicos, proyectos y programas de inversión.

Para materializar este gasto, el Sistema Nacional de Inversiones de Chile (SNI) evalúa la rentabilidad social y económica para asignar recursos a aquellas iniciativas que generan mayor bienestar a la sociedad.

Algunos ejemplos de estas iniciativas son hospitales, escuelas, caminos, puentes, túneles, plantas de agua potable, etc.

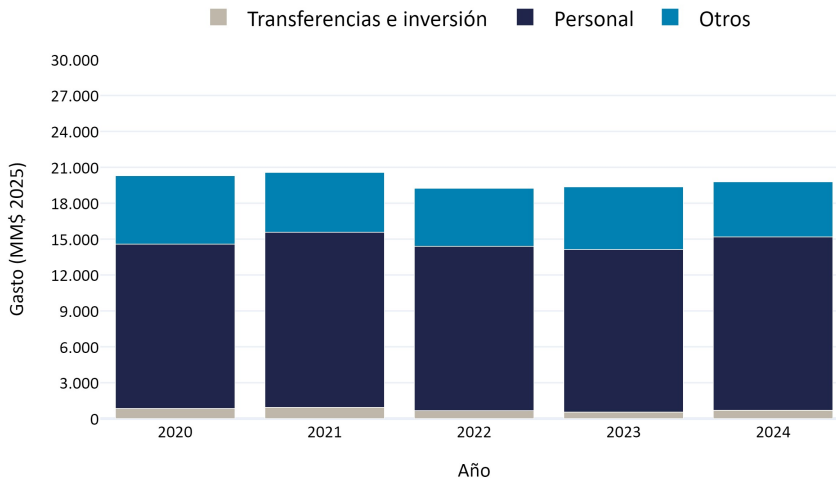
Este gasto da cuenta del desarrollo de la inversión pública en Chile, que va de la mano con las estrategias y políticas de crecimiento del país. En la Ley de Presupuestos del 2024, las iniciativas de inversión representaron el 5,9% del gasto total.

Composición del gasto: ¿cuál es relación entre lo que Estado gasta en personal y lo que destina a actividades de interés público o social e inversión?

La administración de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población que habita en el territorio nacional es una de las principales funciones de quienes trabajan en el Estado.

El siguiente gráfico presenta, conjuntamente, la evolución del gasto en transferencias, inversión y personal durante los últimos cinco años. Si el segmento oscuro de la barra crece más rápido que el resto a través de los años significa que el gasto en personal va teniendo una mayor relevancia dentro del gasto total del servicio.

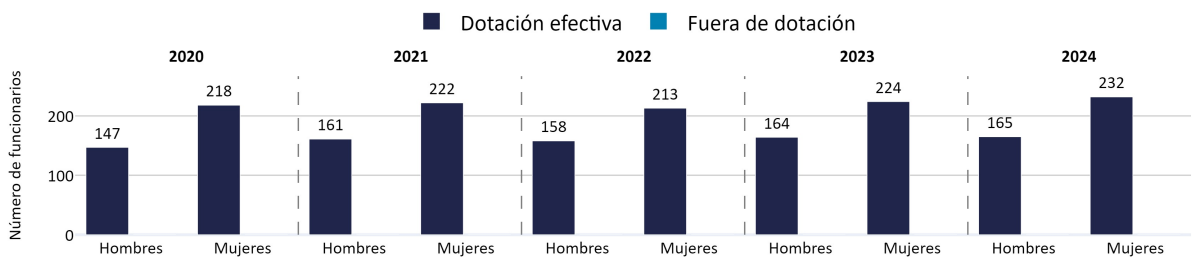
Proporción del gasto en iniciativas de inversión sobre el gasto total del Servicio Nacional del Consumidor



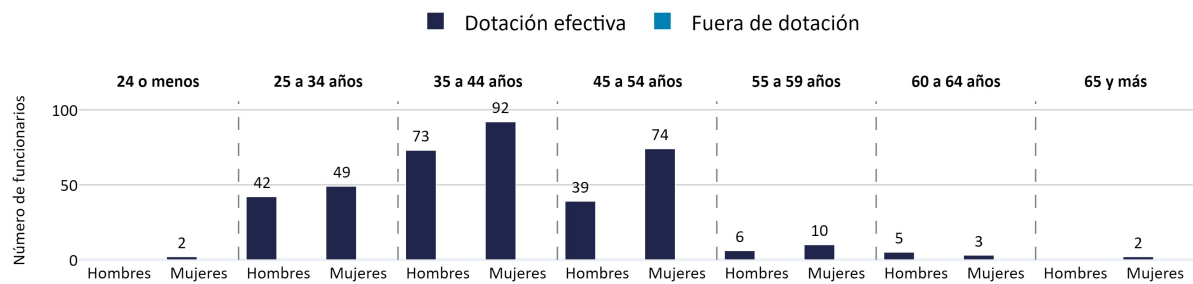
III 4.- Dotación

La caracterización del personal de la institución es una importante herramienta que entrega información para apoyar tanto el proceso de formulación presupuestaria como la elaboración de políticas orientadas al mejoramiento de la gestión y de las condiciones laborales de la dotación.

Evolución del personal según el tipo de dotación y género



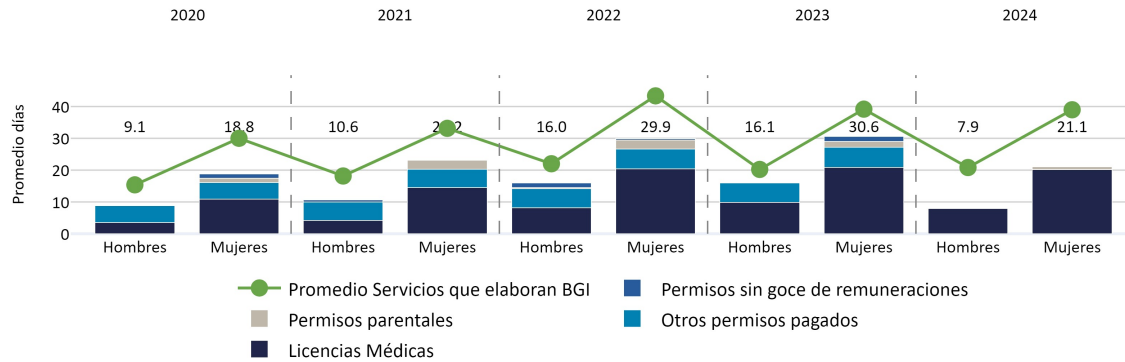
Personal de la institución según el tipo de dotación y género para el año 2024



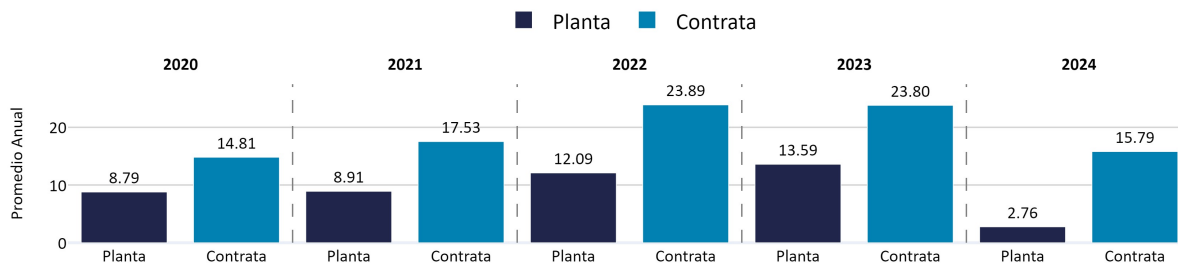
Evolución del ausentismo laboral

El ausentismo laboral, entendido como la sumatoria de días hábiles no trabajados por una persona que se pensaba que asistiría (OIT, 1991), puede afectar la productividad en el Estado. Por lo tanto, un elevado índice de ausentismo laboral implica una doble preocupación en el Gobierno Central. Por una parte, está la salud de los y las trabajadoras y por otra, el potencial efecto sobre la entrega de bienes y servicios a la ciudadanía.

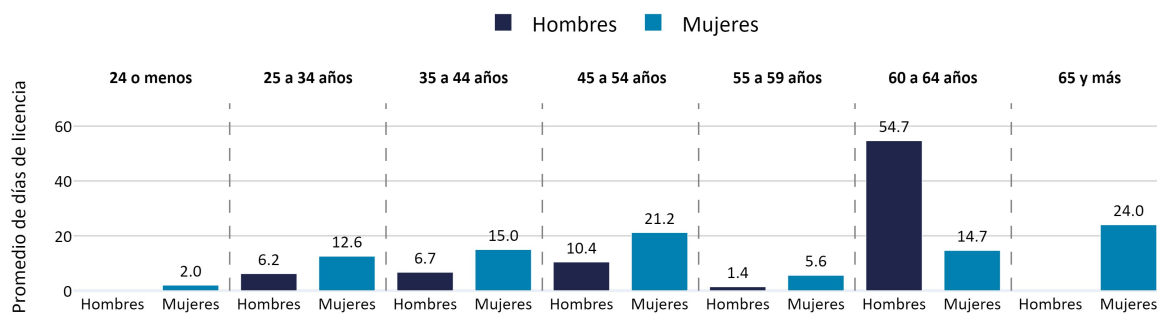
Evolución del ausentismo laboral por tipo y género



Evolución del ausentismo laboral por calidad jurídica



Promedio mensual de días no trabajados en el 2024, según género, tipo de dotación y rango etáreo



III 5.- Horas extraordinarias

Métricas generales

Se entiende por horas extraordinarias a las que exceden la jornada ordinaria de cargos de 44 horas de un trabajador del sector público, y por trabajo extraordinario nocturno, el que se realiza entre las 21:00 horas de un día y las 08:00 horas del día siguiente que no corresponda a un sistema de cargos o turnos. Además, se distinguen las horas realizadas durante días festivos y/o domingos.

En el año 2024, la proporción que representó el pago de horas extraordinarias promedio del Gobierno Central en relación con la renta bruta (de quienes recibieron pago de horas extraordinarias), es de 13,4%.

A continuación, se presenta un análisis de los pagos realizados en horas extraordinarias (HE) realizados en 2023 y 2024 que ascendieron a M\$ 13.437 y M\$ 25.918 respectivamente.

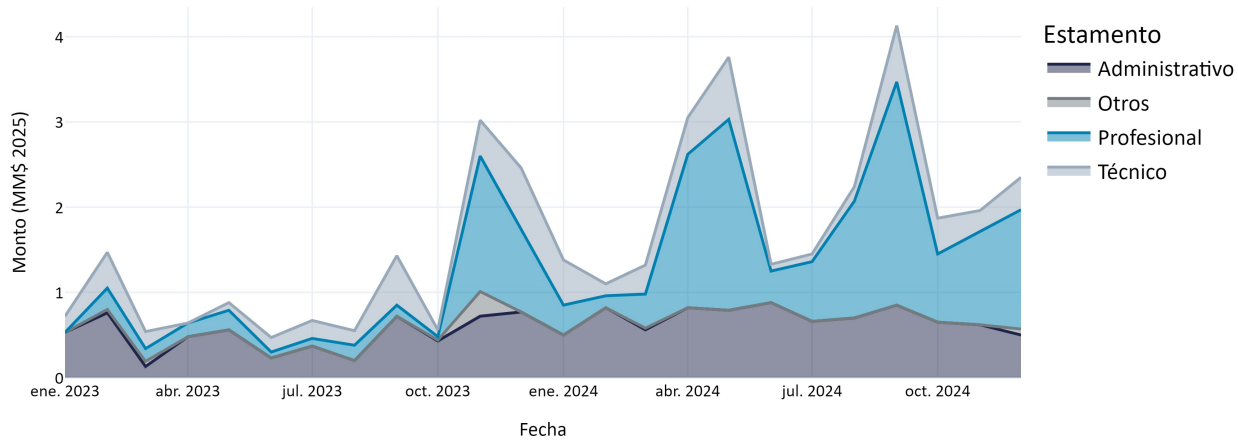
Distribución en el personal de planta y contrata

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2024
Porcentaje de funcionarios promedio que recibe pago por HE	2,7%	4,9%
Porcentaje de funcionarios promedio con más de 20 horas al mes	0,8%	1,0%
Porcentaje de funcionarios promedio con más de 40 horas al mes	0,0%	0,3%

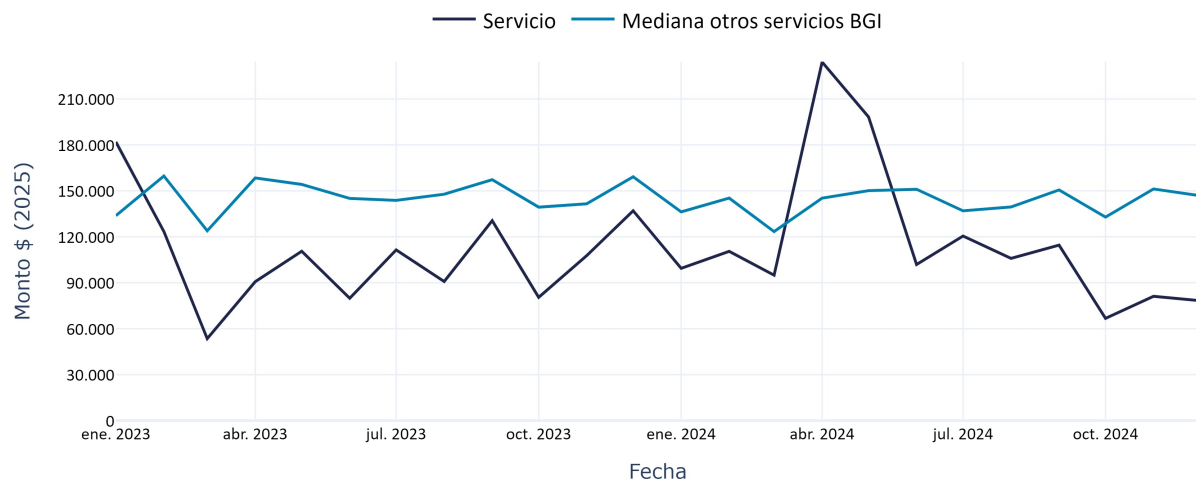
Pagos al personal de planta y contrata

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2024
Promedio de HE pagadas	13 horas	12 horas
Promedio pagado por trabajador	\$109.247	\$110.760
Porcentaje del total anual de pagos en HE que recibe el 20% del personal con mayor renta bruta anual	8%	5%
Porcentaje del total anual de pagos en HE que recibe el 20% del personal con menor renta bruta anual	46%	44%
Porcentaje de la remuneración bruta anual del total de funcionarios que representa el total anual destinado a HE	4,8%	4,9%

Gasto en pagos de horas extraordinarias por estamento



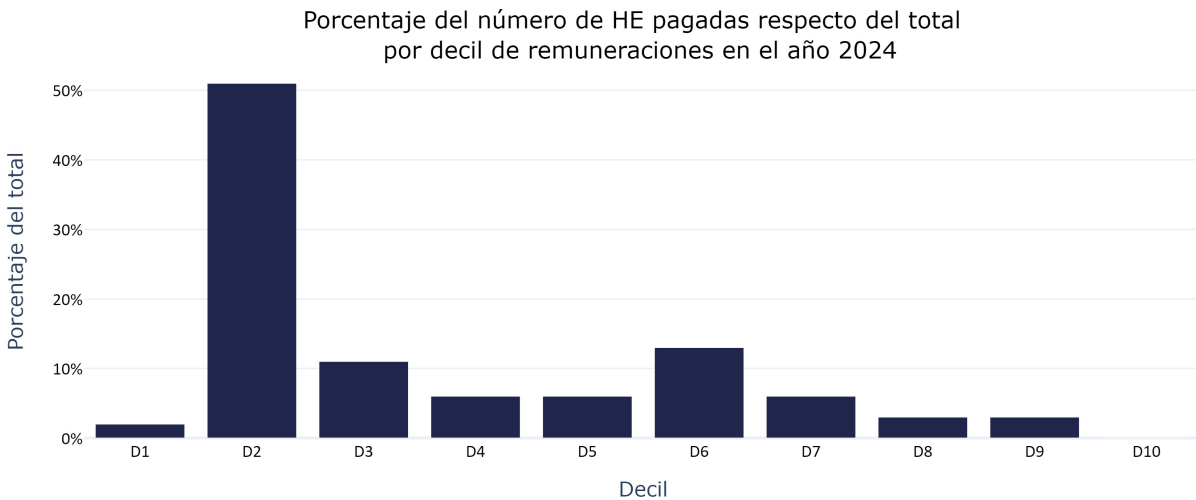
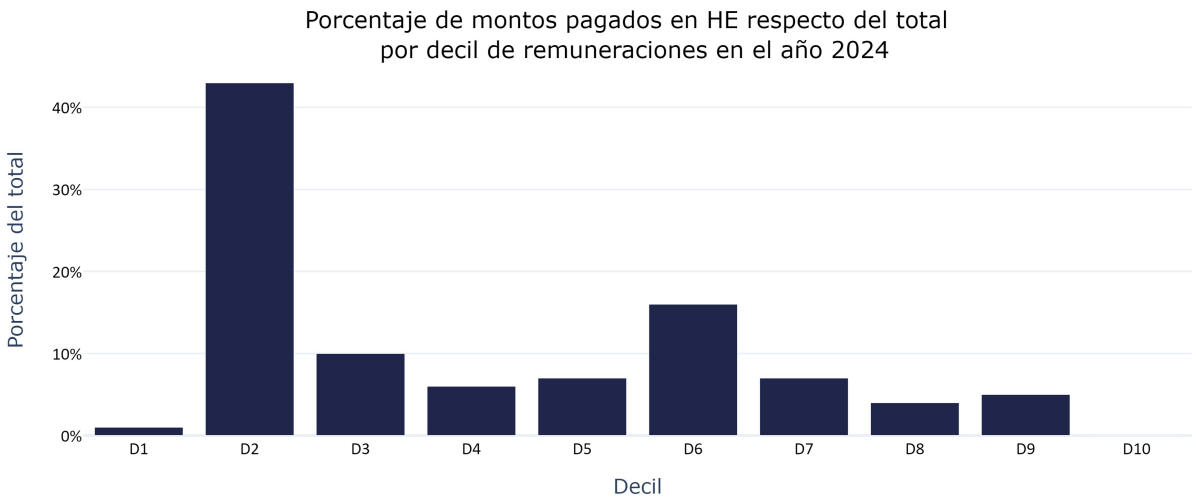
Comparación con otros servicios públicos



El gráfico anterior compara la evolución del monto pagado en horas extraordinarias per cápita del Servicio con la mediana de este monto para el resto de los servicios que elaboran BGI con el objetivo de tener un valor de referencia representativo.

Distribución dentro de la dotación

Los siguientes gráficos presentan la distribución según deciles de remuneración bruta dentro del Servicio.



En el año 2024, el decil de mayor ingreso (D10) realiza el 0% de las HE pagadas y recibe el 0% del pago en HE realizadas en el Servicio. Por otro lado, el decil de menor ingreso (D1) realiza el 2% de las HE pagadas y recibe el 1% del pago.

Anexo 1 - Indicadores de Recursos humanos del Servicio Nacional del Consumidor

Dotación efectiva año 2024, por Estamento (mujeres y hombres)

TIPO DE CONTRATO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°
Administrativos	19	8.19%	13	7.88%	32
Auxiliares	0	0%	0	0%	0
Directivos	7	3.02%	14	8.48%	21
Profesionales	150	64.66%	117	70.91%	267
Técnicos	47	20.26%	16	9.7%	63
Fiscalizadores	9	3.88%	5	3.03%	14
Personal afecto a Leyes N°15.076 y N°19.664	0	0%	0	0%	0
Oficiales Penitenciarios	0	0%	0	0%	0
Suboficiales y Gendarmes	0	0%	0	0%	0
Total	232	100%	165	100%	397

Personal fuera de dotación año 2024 según función desempeñada (mujeres y hombres)

TIPO DE CONTRATO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°
Administrativos	0	-%	0	0%	0
Auxiliares	0	-%	0	0%	0
Directivos	0	-%	0	0%	0
Profesionales	0	-%	7	100%	7
Técnicos	0	-%	0	0%	0
Fiscalizadores	0	-%	0	0%	0
Personal afecto a Leyes N°15.076 y N°19.664	0	-%	0	0%	0
Oficiales Penitenciarios	0	-%	0	0%	0
Suboficiales y Gendarmes	0	-%	0	0%	0
Total	0	100%	7	100%	7

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	26	30	19
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	44	60
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	86.67%	68.18%	31.67%

1.2 Efectividad de la selección

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	22	30	33
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	26	30	19
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	84.62%	100%	173.68%

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año	36	30	57
(b) Total dotación efectiva año t	371	388	397
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	9.7%	7.73%	14.36%

2.2 Causales de cese o retiro

CAUSALES	2022	2023	2024
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	1	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	4	2	3
Otros retiros voluntarios año t	21	19	28
Funcionarios retirados por otras causales año t	10	9	26
Total de ceses o retiros	36	30	57

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	24	44	75
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	36	30	57
Porcentaje de recuperación (a/b)	66.67%	146.67%	131.58%

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	27	23	25
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0%	0%	0%

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de funcionarios capacitados año t	329	323	116
(b) Total Dotación Efectiva año t	371	388	397
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	88.68%	83.25%	29.22%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) Σ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	16211	22610	43964
(b) Total de participantes capacitados año t	994	1033	116
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	16.31%	21.89%	379%

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	4	0
(b) N° de actividades de capacitación año t	58	61	17
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	3.45%	6.56%	0%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	371	388	397
Porcentaje de becados (a/b)	0%	0%	0%

5.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

CAUSALES	2022	2023	2024
Lista 1	333	327	344
Lista 2	1	1	0
Lista 3	0	1	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	334	329	344
(b) Total Dotación Efectiva año t	371	388	397
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	90.03%	84.79%	86.65%

5.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

VARIABLES	2022	2023	2024
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

6.1 Política de Gestión de Personas formalizada

VARIABLES	2022	2023	2024
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

7.1 Representación en el ingreso a la Contrata

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	1	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	30	44	60
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	3.33%	2.27%	0%

7.2 Efectividad proceso regularización

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	1	1
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	100%	100%	0%

7.3 Índice honorarios regularizables

VARIABLES	2022	2023	2024
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	1	1	1
Porcentaje (a/b)	100%	100%	0%

Anexo 2 - Compromisos de gobierno del Servicio Nacional del Consumidor

INICIATIVA	ESTADO DE AVANCE
Establecer equidad en distribución de costos asociados a operaciones de créditos, eliminando el traspaso automático y permitido por ley de la cobranza extrajudicial y/o judicial al consumidor	En tramitación
Fortalecer la institucionalidad y regulación de materia de consumo financiero	Terminado
Fortalecer la institucionalidad y regulación de materia de consumo financiero (En CP2023: Ley de Consumo Justo)	En tramitación
Modificaciones al Sernac a fin de dotarlo de mayores recursos y atribuciones, eliminando obstáculos para que este y organizaciones de consumidores puedan ejercer acciones judiciales en contra de agentes económicos regulados por leyes especiales y fomentando mayor coordinación con organismos sectoriales	En diseño
Modificaciones al Sernac a fin de dotarlo de mayores recursos y atribuciones, eliminando obstáculos para que este y organizaciones de consumidores puedan ejercer acciones judiciales en contra de agentes económicos regulados por leyes especiales y fomentando mayor coordinación con organismos sectoriales	En tramitación
Modificaciones al Sernac a fin de dotarlo de mayores recursos y atribuciones, eliminando obstáculos para que este y organizaciones de consumidores puedan ejercer acciones judiciales en contra de agentes económicos regulados por leyes especiales y fomentando mayor coordinación con organismos sectoriales	Terminado
Regular las cláusulas de aceleración en créditos	En tramitación

Anexo 3 - Cumplimiento convenio de desempeño colectivo del Servicio Nacional del Consumidor

Este servicio no reporta información en esta materia.

Anexo 4 - Resultados en la implementación de medidas de género del Servicio Nacional del Consumidor

MEDIDA	RESULTADO
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	En 2024, se elaboró el Protocolo de abordaje de casos de violencia familiar que afecten a personas que trabajan en SERNAC, el cual incorpora definiciones, personas y equipos responsables y flujos de acción frente a denuncias y/o pesquisaje de casos de violencia. En cuanto a los procesos de compras públicas, se incorporaron criterios de género para la selección en todos los procesos del año.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Las personas que se integran al Servicio tienen brecha formativa en materias de género y consumo, para ello se implementó una nueva versión del curso ¿Género y consumo?, dirigido a las 34 personas que ingresaron en el primer semestre del año 2024, con la finalidad de instalar el enfoque de género como un pilar del Servicio sobre todo al vincularlo con el consumo que es nuestra razón de ser.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se aplicó la Encuesta de Percepción Mujer y Consumo 2024, la cual visibiliza las situaciones de discriminación y los sesgos de género que las mujeres vivencian en los mercados de bienes y servicios. Con esta información el Servicio puede contar con información actualizada que oriente el trabajo hacia la ciudadanía y por otro lado expone esta situación esperando que sea abordada por los proveedores
Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	El SERNAC implementó actividades educativas sobre educación financiera y derechos del consumidor para mujeres y personas de la diversidad, abordando sus necesidades específicas y vulnerabilidad socioeconómica. También realizaron conversatorios sobre consumo y género, facilitando la participación femenina y su empoderamiento como consumidoras.
Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	En 2024 se monitoreó y analizó publicidad sexista, enfocándose en la violencia estética para visibilizar y erradicar estereotipos que afectan a las mujeres. Se busca evidenciar estas prácticas en Chile y promover una publicidad más responsable que fomente la equidad e inclusión, contribuyendo a una vida libre de violencias.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	El SERNAC abordó las brechas en derechos sexuales y reproductivos con un estudio sobre anticonceptivos, proveyendo información a más de 4 mil mujeres para su autonomía. También se generó datos anuales sobre las consumidoras para visibilizar su situación financiera y actualizó el estudio de costo menstrual, evidenciando su carga económica.

Iniciativas

INICIATIVA	RESULTADO
Escuela de liderazgo para fortalecer las habilidades y competencias de las funcionarias públicas.	Se realizó una nueva versión de la escuela de liderazgo de la que participaron 16 funcionarias con el objetivo de desarrollar liderazgo y contribuir de manera efectiva a fortalecer las habilidades y competencias de las funcionarias públicas del Servicio Nacional del Consumidor, para enfrentar desafíos laborales, contribuir al bien público y a los objetivos estratégicos de SERNAC.
Identificación de brechas salariales y acciones de mitigación.	Se realizó un diagnóstico de brecha salarial para visibilizar la situación en el Servicio que sirva de insumo para la política de grados y carrera funcionaria que se está trabajando para fortalecer la generación de estrategias de acción en ese ámbito.
Conversatorios de género y consumo para generar espacios de difusión y discusión.	Luego de identificar barreras como poco tiempo, labores de cuidado, carga laboral y mental se implementaron conversatorios sobre consumo y género en formatos y horarios posibles para facilitar su participación, lo que fue positivo para que mujeres ejerzan su derecho a participar en espacios de difusión y discusión de temáticas de su interés y que colaboran con su empoderamiento como consumidoras.
Material bilingüe para espacios de integración.	Sernac ha definido grupos hiper vulnerables en materias de consumo. tales como mujeres, personas de la comunidad LGBTQIA+, personas mayores, migrantes y personas pertenecientes a pueblos originarios. Pensando en estos últimos es que se diseñó material bilingüe- creole y mapudungún- con información acerca de los derechos que les amparan como personas consumidoras.

Anexo 5 - Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución del Servicio Nacional del Consumidor

SECCIÓN	DETALLE	ENLACE
Identificación de la institución (formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2024 y escoger el ministerio y servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35869.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2024, y escoger la partida presupuestaria requerida, ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central; y iii) Portal Presupuesto Abierto, donde se presenta información detallada sobre los recursos asignados y su ejecución mensual a nivel transaccional.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15145-35869.html#ley_programa https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos https://presupuestoabierto.gob.cl
Indicadores de Desempeño 2024	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2024	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35869.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe preliminar de cumplimiento de los compromisos de los programas/instituciones evaluadas		
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2024	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html
Empleo Público Gobierno Central	Se presenta la ficha descriptiva, dashboard, tablas y diccionario de datos, etc. relacionados al personal civil disponible, de la dotación y fuera de ésta en el Gobierno Central. La temporalidad es anual y con corte trimestral.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-26227.html
Glosario	Se explican los conceptos que se utilizan en el lenguaje de la política fiscal relacionados con la asignación y uso eficiente de los recursos públicos.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-36568.html

